

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES ET DE SERVICES

COMMUNE DE BRETTEVILLE SUR ODON

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Objet du marché

EQUIPEMENT ET GESTION D'UNE AIRE DE CAMPING-CARS

Numéro de marché :

1. GENERALITES

1.1. CONTEXTE, OBJECTIF DU PROJET

La commune de Bretteville-sur-Odon entreprend la création d'une aire d'accueil et de services pour camping-cars en partenariat la Communauté urbaine Caen la Mer, à l'occasion de la création d'une aire de co-voiturage à proximité immédiate.

Ce projet s'inscrit dans la stratégie de développement touristique : il concourt à répondre à l'insuffisance d'emplacements et à l'amélioration de l'accueil des visiteurs en itinérance.

L'aire d'étapes pour camping-cars de Bretteville sur Odon se situe à l'entrée de l'A84, axe principal vers le Mont St Michel et la Bretagne, destinations très appréciées des camping-caristes et se trouve dans l'agglomération caennaise proche de la ville de Caen, du Mémorial mais également proche du Parc Festyland, parc d'attraction régional en constant développement. L'offre touristique de la destination Caen la mer a la particularité d'être très diversifiée, à la fois balnéaire, culturelle, ludique et sportive. La Ville de Caen est riche en événements et festivals, tout au long de l'année.

La localisation de l'aire offre l'opportunité d'une première étape française en nuitée pour les camping-caristes britanniques arrivant en ferry à Ouistreham. La proximité de l'axe Caen-Bayeux et des plages du Débarquement est également un élément à prendre en compte. Les bus de ville et les bus verts traversent la commune, un arrêt de bus se trouve d'ailleurs à proximité de l'aire de camping-car ainsi qu'une piste cyclable, reliant la voie verte via Louvigny en direction de Caen.

La commune dispose de commerces de proximité et d'un supermarché, de restaurants proches de l'aire de camping-car.

Nous ne dénombrons aucune aire de camping-cars aux alentours de Caen ni au sud du département. Les aires d'étapes avec services les plus proches se situent majoritairement sur le littoral. Cette aire peut ainsi devenir une étape pour les utilisateurs soit en direction de la mer soit vers la Suisse normande, du grand ouest.

1.2. OBJET DU MARCHÉ

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) a pour objet l'équipement et la gestion d'une aire d'accueil et de services pour de camping-cars sur la Commune de Bretteville sur Odon.

L'aire sera accessible 365 jours par an. Ces équipements seront installés sur une aire préalablement aménagée pour l'accueil de 20 véhicules, un plan des aménagements est annexé au présent CCTP.

1.3. NATURE DES PRESTATIONS

Les prestations à réaliser comprennent :

- les études et les plans de détails d'exécution des ouvrages à réaliser,
- l'installation de chantier, l'amenée et le repli du matériel et des matériaux,
- les fournitures, la main-d'œuvre, les matériels et matériaux, l'outillage, les engins y compris le transport et l'amenée à pied d'œuvre nécessaire à l'exécution des ouvrages définis par le présent CCTP,
- La pose du matériel dans les règles de l'art,
- les fournitures et matières consommables,
- l'évacuation des déblais, gravois et déchets de chantier aux décharges autorisées,

- les moyens d'accès aux ouvrages à réaliser tels que échafaudages, nacelles ou autres
- les contrôles et essais
- Les candidats indiqueront explicitement dans leur réponse les prestations qu'ils ne pourront pas assurer

1.4. CONFORMITES DES PIECES

L'entrepreneur devra signaler avant la signature du marché toute erreur ou omission qu'il aurait relevé aussi bien dans les pièces écrites que les plans.

Passé cette étape, il ne pourra arguer d'aucune raison pour ne pas livrer, dans le cadre du marché convenu, l'ouvrage parfaitement achevé pour remplir les fonctions qui lui sont propres.

2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

2.1. ENVIRONNEMENT

2.1.1. Installations de chantier

Le candidat doit prévoir les installations de chantier nécessaires à l'organisation, la sécurité et l'hygiène du chantier. Il a à sa charge leur raccordement aux énergies nécessaires pour leur bon fonctionnement. L'emplacement est à valider avec l'équipe de maîtrise d'œuvre Caen la mer en charge de l'aménagement de l'aire.

2.1.2. Propreté du chantier

Le candidat doit la protection et le nettoyage régulier de la zone de travaux dans laquelle il évolue.

2.2. PRESTATIONS

Le présent cahier des charges fixe les modalités relatives :

- à la fourniture, le transport et l'installation des équipements
- à la gestion technique de l'aire
- à la gestion commerciale de l'aire
- à la communication et la promotion de l'aire

Il est rappelé aux candidats que ces prestations sont à réaliser sur une aire préalablement aménagée par la Communauté Urbaine de Caen la mer. A ce titre, il devra IMPERATIVEMENT fournir les recommandations au maître d'œuvre nécessaire à l'implantation des équipements.

2.3. LES EQUIPEMENTS

Le candidat doit la fourniture, le transport, l'installation et le raccordement, selon les normes en vigueur et les règles de l'art, des équipements décrits ci-après.

Ces équipements répondront aux normes d'accessibilité des personnes à mobilité réduite. Ils seront marqués NF.

2.3.1. Contrôle d'accès

Le système de contrôle d'accès devra être équipé :

- d'une boucle de détection et/ou d'une boucle de présence
- d'un dispositif de lutte contre la fraude
- d'une barrière levante en aluminium, automatisée et asservie au système de contrôle d'accès et de sortie, d'une lyre de repose en acier

2.3.2. Borne d'accueil et de paiement CB

La borne d'accueil doit permettre l'accès de l'aire aux usagers, la facturation et le paiement par carte bancaire et la collecte de la taxe de séjour.

Elle doit indiquer aux usagers, en entrée et à chaque passage, les différents services proposés tels que le nombre de places disponibles, le choix de la durée du stationnement avec un maximum de 72 heures correspondant à 3 nuitées. Cela en plusieurs langues et notamment : français, anglais, allemand, espagnol, néerlandais et italien.

Elle émet les reçus : bancaires, codes d'accès à l'aire et code WI-FI.

Le système permettra aussi de collecter des informations utiles à l'amélioration de la qualité de l'accueil : le nombre de passages, le comptage journalier, la durée des séjours, les heures d'arrivée et de départ, etc.

Elle sera équipée d'un moyen de communication avec la « hotline » de type interphone ou autre système.

2.3.3. Panneau d'accueil

Ce panneau d'accueil indiquera le nom de l'aire, il souhaitera la bienvenue aux usagers, il précisera les services proposés par l'aire à l'aide de logos permettant une lecture rapide.

2.3.4. Panneau de règlement intérieur

Ce panneau présentera le règlement intérieur de l'aire en deux langues : français et anglais.

1. Panneau avec notice de fonctionnement

Ce panneau présentera la notice de fonctionnement de l'aire en deux langues : français et anglais.

2.3.5. Bornes électriques

Il s'agit de bornes de distribution électrique permettant aux camping-caristes de recharger les batteries de leur véhicule alors qu'ils sont à l'arrêt.

Elles comprendront un bornier de raccordement, un interrupteur de coupure de tête, une protection différentielle individuelle par prise de courant, de prises de courant monophasé 16A à brochage CEE17.

Elles devront disposer de réarmement des disjoncteurs accessibles aux usagers.

2.3.6. Borne WI-FI

La borne WIFI devra permettre un accès sécurisé à l'offre de service sur le périmètre de l'aire de camping-car et l'identification des usagers du service à partir des identifiants en leur possession. Elle sera protégée contre le vandalisme et les équipements devront être compatibles avec un usage en extérieur.

2.3.7. Borne de services pour camping-car

Cette borne doit permettre la distribution d'eau potable, la récupération des eaux usées de camping-cars et le rinçage des cassettes WC.

Elle comprendra

- un corps en inox qualité marine
- une plomberie montée sur flexibles inox,
- une partie distribution d'eau potable avec un robinet d'eau potable temporisé équipé d'un système anti-approche des cassettes WC,
- une vanne d'isolement,
- une partie vidange des cassettes WC avec un réceptacle des cassettes WC en inox 316L raccordable à une fosse d'accumulation, une chasse d'eau temporisée, un robinet de rinçage temporisé pour les cassettes WC

2.3.8.Regard de vidange des eaux grises (eaux usées)

Cet équipement permet la vidange au sol des eaux grises d'un camping-car.

Il comprend notamment :

- un caniveau en béton préfabriqué de dimensions 3.00 m de long, de 0.35 m de large et de 0.35 m de hauteur, feuilluré pour recevoir la grille en fonte
- une grille en fonte 400 kN
- une chasse d'eau reliée à la borne de vidange et activée par celle-ci (y compris obturateurs et tuyau d'alimentation souple tressé en inox).

2.4. GESTION TECHNIQUE DE L'AIRE

Le candidat assurera le paramétrage, ses actualisations et la maintenance du système de gestion à distance.

2.4.1.L'assistance aux usagers

Le candidat devra assurer l'assistance aux usagers 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 devra permettre :

- de solutionner les dysfonctionnements éventuels du système de paiement,
- de guider les usagers :
 - pour l'utilisation des équipements
 - pour le paiement
 - pour la réservation des séjours
 - 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 du candidat à la présente consultation.

2.4.2.L'assistance technique

Le candidat devra assurer l'assistance technique 365 jours par an, de 8h00 à 18h00.

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

- la vérification journalière du contrôle d'accès
- la vérification de la borne d'accueil et de paiement
- le déblocage de la barrière

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

Une vérification journalière de l'ensemble du système devra être réalisée.

En cas de dysfonctionnements, le gestionnaire devra obligatoirement remettre en état de fonctionnement le système de gestion dans un délai maximum de 48h.

2.5. GESTION COMMERCIALE DE L'AIRE

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

- collecte de la taxe de séjour et son reversement à la Communauté urbaine Caen la mer
- distinction sur la facture usager du tarif stationnement et tarif taxe de séjour
- gestion des réclamations usagers en temps réel
- suivi financier
- modification des paramètres
- bilan annuel (questionnaire de satisfaction, statistiques...) y compris bilan financier
- actualisation régulière des données (modification des grilles tarifaires, tarifs taxe de séjour)

2.6. COMMUNICATION ET PROMOTION DE L'AIRE

Afin de mettre en valeur l'aire d'accueil et de services pour camping-cars et de référencer la commune de Bretteville-sur-Odon comme destination touristique auprès des camping-cars en France, le candidat 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, etc).

Exemples d'actions pouvant être mise en œuvre par le candidat (liste non exhaustive) :

- outils multimédias dédiés : création d'un page web spécifique ou hébergée sur son propre site, développement d'une newsletter, application smartphone, réseaux sociaux...,
- mise en place de campagnes de communication,
- mise en place d'offres promotionnelles pour renforcer l'attractivité du site,
- mise en place de relations régulières avec la presse locale et spécialisée,
- éventuellement, la participation à des manifestations organisées avec la commune, les offices de tourisme locaux, les commerçants, les associations locales,
- mise en place ou participation à toute opération en mesure d'accroître la fréquentation et la notoriété de l'aire de camping-cars.

Des questionnaires de satisfaction seront régulièrement distribués afin de fournir à la commune des informations sur le niveau de satisfaction des usagers.

Le candidat possèdera un devoir de propositions afin d'accroître la notoriété, la fréquentation, l'accueil et le fonctionnement de l'aire d'accueil et de services pour camping-cars.