

GUIDE PRATIQUE

Réussir l'accueil de la clientèle camping-cariste





Dans le cadre de l'enquête de satisfaction menée auprès des visiteurs des Grands Sites de Midi Pyrénées réalisé en 2010, il ressort qu'une des faiblesses des Grands Sites est l'accueil des camping-cars.

Le Lot qui compte cinq grands sites est donc particulièrement concerné, et a un rôle majeur à jouer s'il veut saisir les opportunités que peut lui apporter la clientèle camping-cariste.

Par ailleurs, Lot Tourisme, conscient de l'accroissement régulier de ce type de clientèle et de l'enjeu à organiser une offre d'accueil adaptée, lisible et de qualité, a réalisé un état des lieux de l'offre proposée par les collectivités du département.

Ainsi, 33 communes proposant des services aux camping-caristes ont été rencontrées ou contactées. Cet état des lieux de l'offre proposée et des charges de fonctionnement associées a été mené durant l'été 2011. Il a permis d'aboutir à un diagnostic des forces et des faiblesses de l'offre proposée. Cette analyse a permis de formuler des préconisations visant à améliorer les services proposés.

Ce guide a pour objectif d'informer, aider et orienter les communes qui souhaitent améliorer l'accueil de la clientèle camping-cariste.



Sommaire

- Le marché du camping-car
- L' utilisation du camping-car
- Le profil des camping-caristes
- Les besoins des camping-caristes
- L' équipement d' une aire pour camping-cars
 - L' aire de stationnement
 - L' aire d' accueil
 - L' aire de services
 - L' aire au sein des terrains de camping
 - La signalisation
 - Les informations
 - L' aménagement paysager
- La réglementation
- Les dépenses et les recettes
- Les contacts utiles
- Sources et bibliographie





Le marché du camping-car en France

- Le camping-car a le vent en poupe et de plus en plus de touristes optent pour ce mode d'hébergement pour les vacances .
- La France est un des 3 pays où le camping-car est le plus plébiscité avec l'Allemagne et l'Italie.
- Le parc du camping-car en France compte de nos jours plus de 150 000 véhicules, ce qui représente un tiers du parc européen.
- En 2010, la vente de camping-cars neufs a augmenté de 6,3% et de 12,2% concernant les camping-cars d'occasion.
- Les offres d'accueil se multiplient un peu partout en France





L'utilisation du camping-car

- Un véhicule habitable et autonome
- Répond parfaitement aux besoins de mobilité et de découverte auxquels aspirent les utilisateurs
- 1^{ère} motivation d'achat : la volonté d'indépendance
- Un camping-car parcourt environ 11 000 km par an.
- Un camping-car est utilisé en moyenne 75 nuits par an.





Le profil du camping-cariste

- 52% sont des retraités
- 43% ont entre 51 et 60 ans
- 60% sont des couples
- 40% résident dans le nord-ouest
- 80% partent pour le week-end et les vacances
- 80% sont amateurs de patrimoine naturel et historique
- 60% pratiquent la randonnée pédestre et cycliste
- 61% déclarent faire leurs courses en grandes surfaces et 44% dans les petits commerces
- C' est une clientèle avec un pouvoir d' achat conséquent : le prix moyen d' un camping-car acheté neuf est d' environ 45 000 euros
- Ce sont des clients raisonnés des campings : 33% y vont une à deux fois par an et 20% ne les fréquentent jamais ; ils y apprécient le confort, l' esthétique, la sécurité et la fiabilité



Source : association camping-car liberté et guide pratique de la Manche



Le profil des camping-caristes (suite)

Le camping-cariste se déclare :

- **Individualiste**
- **Actif aux loisirs multiples**
- **Respectueux**
 - de l'environnement 91%
 - des autres 87%
 - de la liberté individuelle 68%
- **Lié à des valeurs**
 - voyager confortablement 97%
 - pratiquer des activités de son choix .. 93%
 - dépenser comme il l'entend 87%
 - aventure
 - liberté





Les besoins des camping-caristes

- **Approvisionnement en eau potable** : le réservoir contient entre 100 et 130 litres d'eau et environ 30 litres sont consommés par jour et par personne.
- **Rinçage des cassettes des WC** : il s'effectuera grâce à un second robinet différent de celui destiné au remplissage eau potable par mesure d'hygiène.
- **Vidange des eaux grises** (douche et vaisselle) : elle s'effectue tous les deux jours via des robinets, vannes ou trappes. Il est préférable de prévoir une vidange directement au sol au dessus d'une aire cimentée et de la grille d'évacuation prévue à cet effet car peu de camping-cars disposent de tuyaux amovibles pour conduire les eaux grises vers un point précis.
- **Vidange des eaux noires** (toilettes) : tous les deux ou trois jours le camping-cariste doit vidanger ce réservoir qui peut être fixe ou mobile.
- **Autres services « plus »** : un container de déchets, l'éclairage de l'aire, une borne électrique pour le rechargement mais aussi l'installation de sanitaires, de tables de pique-nique, de panneaux d'informations qui sont des valeurs ajoutées pour l'accueil de cette clientèle.



L' équipement d'une aire pour camping-cars

- **L' aire de stationnement (diurne) :** lieu de parking sans possibilité de maintenance
 - Recherchée lors de visites de sites, sorties au restaurant, courses diverses
 - Située dans un cadre agréable, à proximité des commerces du centre ville, des lieux de visites...
 - Constituée de places de 3m x 7m (grandeur nécessaire au vu du gabarit du véhicule)
 - Des containers de déchets et des tables de piques niques peuvent être également installés





L' équipement d'une aire pour camping-cars

- **L' aire d'accueil** (nocturne) : lieu où le camping-car peut stationner de jour comme de nuit (en général 24h), avec la possibilité de bénéficier des services dont il a besoin (voir aire de services ci – après).
 - Recherchée généralement pour le stationnement nocturne
 - Constituée d'emplacements délimités de 4mx 8m
 - Comprenant des containers de déchets, des panneaux d'informations générales et touristiques, possibilité d'installer des tables de pique – nique, une aire de jeux.
 - Doit être facile d'accès (entrée et sortie) et fléchée





L' équipement d'une aire pour camping-cars

- **L' aire d'accueil (nocturne) : suite**
 - Située dans un cadre calme, agréable et sécurisé
 - Constituée d' un sol stabilisé, elle doit être arborée, ombragée et éclairée
 - Située à proximité des commerces et des centres d' intérêts
 - Ne doit pas être composée de trop nombreux emplacements (sauf pour les communes très touristiques à forte fréquentation de clientèle camping-cariste) afin d' éviter les regroupements ainsi que les stationnement « ventouses ». Ainsi 6 à 10 places sont recommandées.





L' équipement d'une aire pour camping-cars

- **L' aire de service** : réservée à la maintenance du camping-car
 - Recherchée pour le ravitaillement en eau et électricité, pour la vidange des eaux grises et des eaux noires.
 - Située au même endroit que l' aire d' accueil ou bien dans des lieux distincts afin de permettre une rotation des camping-cars.
 - Constituée d'une plate forme de services **avec borne artisanale ou industrielle** , d'un containers de déchets, de prises électriques (facultatif) et parfois de sanitaires.





L' équipement d'une aire pour camping-cars

La plate forme de services avec borne artisanale est constituée :

1

D' une **aire cimentée** stable de 3 m x 8 m environ avec 4 côtés inclinés de façon que les eaux ruissellent vers la grille d'écoulement centrale qui évacue **les eaux grises** vers le tout à l'égout ou une fosse étanche

2

D'un **avaloir** ou on videra le contenu des cassettes WC ou cuves fixes, **les eaux noires**, soit en vidant directement la cassette mobile à l' intérieur ou grâce à un tuyau souple d' évacuation pour les réservoirs fixes, le tout raccordé à une station d' épuration.

3

De deux robinets distincts : **un robinet fileté** pour le **remplissage** du véhicule, le camping cariste pourra y adapter son tuyau; un **second robinet** sans filetage destiné au nettoyage et **rinçage** des cassettes WC et de la plate forme. On placera au dessus de chaque robinet un panneau indiquant sa fonction. Privilégier des boutons poussoir pour éviter le gaspillage





L' équipement d'une aire pour camping-cars

La plate forme de services avec borne industrielle « tout en un » est composée:

- 1 De **deux robinets** ou plus : un pour le remplissage et un pour le rinçage, si possible hors gel pour le ravitaillement en hiver
- 2 D' un vidoir pour les cassettes WC : les **eaux noires**
- 3 Certaines sont munies de **prises électriques** pour le rechargement des camping-cars
- 4 D' une aire cimentée de 3 m x 8 m avec 4 côtés inclinés, une grille d' évacuation centrale pour les **eaux grises**





L' équipement d'une aire pour camping-cars

	AIRE ARTISANALE	AIRE INDUSTRIELLE
AVANTAGES	<ul style="list-style-type: none">• Peut être réalisée par une entreprise locale ou une régie municipale• Les coûts de réalisation sont moindres	<ul style="list-style-type: none">• Utilisation reconnue de l' appareil• Maintenance rapide• Protection contre le gel
INCONVENIENTS	<ul style="list-style-type: none">• Plus difficile et plus long à mettre en place• Ne possède pas le côté pratique et reconnu des bornes industrielles	<ul style="list-style-type: none">• Coût de l' installation et de la maintenance élevé



L'aire au sein des terrains de camping

Les gestionnaires de terrains de camping ont la possibilité d'accueillir les camping-cars dans leur terrain dans les mêmes conditions que les campeurs classiques ou dans une aire qui leur est réservée.

En effet, d'après un arrêté du 12 Avril 2004, un exploitant de camping a la possibilité de créer un aire de stationnement spécifique pour les camping-cars à l'entrée du camping. Les emplacements sont d'au minimum 35 m² et leur nombre ne doit pas dépasser 10% de la capacité globale du camping.





Signalétique

La signalétique est souvent peu homogène, peu visible (donc peu efficace) et enfin assez fréquemment non conforme à la réglementation en vigueur.

- Seul le pictogramme du panneau CE24 (aire de service) est explicite concernant les campings cars. Il indique une "station de vidange" (aire de services) pour campings cars. Il est fréquemment utilisé à mauvais escient, par exemple pour indiquer une aire de stationnement
- D'autres panneaux ont été étendus aux campings cars bien que le pictogramme ne l'indique pas explicitement (CE4b, CE4c et C23). Les aires de stationnement seront de préférence signalées par le panneau C1a, agrémenté d'un pictogramme représentatif des campings cars.
- La circulation de ces véhicules pose également question au vu de leur encombrement. Par conséquent des "plans de circulation » développés localement pourront utiliser des panneaux de type SC6, SC7... On veillera à ce que la signalétique utilisée et les informations présentées soient explicites :
 - Aire de services et pictogramme correspondant (CE 24) + indication de distance/direction/situation
 - Aire de stationnement figurée par les pictogrammes correspondants (C1a) + indication de distance/direction/situation

Circulation et stationnement : les panneaux normés



CE 24 : station de vidange pour caravanes, camping-cars et cars



CE4b : terrain de camping pour caravanes et camping-cars



CE4c : terrain de camping pour caravanes, camping-cars et tentes



C23 : stationnement réglementé pour caravanes et camping-cars



C1a : lieu aménagé pour le stationnement



C1b : lieu aménagé pour le stationnement payant



SC6 : direction conseillée aux véhicules dont la largeur, chargement compris, est supérieure au nombre indiqué



SC7 : direction conseillée aux véhicules dont la hauteur, chargement compris, est supérieure au nombre indiqué



Restriction & interdiction

Au vu des caractéristiques physiques des campings cars, mais également en fonction des nécessités et contraintes locales dues aux caractéristiques de la voirie, des “plans de circulation” pour campings cars pourront être développés localement.

À l'exemple des itinéraires conçus pour certains types de véhicules (transport en commun, poids lourds...), ces plans de circulation seront intitulés “itinéraires recommandés” ou “itinéraires conseillés” pour les campings cars.

Il s'agit alors d'identifier les caractéristiques de la voirie existante par rapport à la circulation des campings cars : largeur des rues et voies, configuration des carrefours par rapport au rayon de braquage et à l'empattement des véhicules...



Restrictions et interdictions d'accès et de stationnement : les panneaux normés

Les contraintes locales de circulation et de voirie peuvent contraindre à des restrictions d'accès et de stationnement. La signalisation qui s'applique est alors la suivante :

-  B7b : accès interdit à tous les véhicules à moteur
-  B10a : accès interdit aux véhicules (...) dont la longueur est supérieure au nombre indiqué
-  B11 : accès interdit aux véhicules dont la largeur, chargement compris, est supérieure au nombre indiqué
-  B12 : accès interdit aux véhicules dont la hauteur, chargement compris, est supérieure au nombre indiqué



Les informations générales et touristiques

Il est très important d'afficher un certain nombre d'informations sur l'aire afin de renseigner les camping-caristes sur divers aspect :

- Les **conditions d'utilisation de l'aire** : mode de fonctionnement de la borne, mode de paiement, personne à contacter en cas de problème, coordonnées de l'entreprise de maintenance de la borne...
- Des **informations pratiques et des contacts utiles** : coordonnées des médecins, horaires de bus et navettes, lieux avec restrictions d'accès...
- Des **informations touristiques** : plan de ville et ses sites à visiter, carte de la région et lieux de visite, chemins de randonnées, calendrier des manifestations, coordonnées des restaurateurs, hôtels, campings, piscines...





L' aménagement paysager

L' intégration paysagère de l' aire d' accueil ou de service est un élément important pour que l' aire soit attractive.

Elle doit être bien intégrée au sein d' un environnement agréable :

- ❖ Une vue dégagée
- ❖ Un site arboré et fleuri
- ❖ Des emplacements délimités par de la verdure (éviter l' effet « parking bitumé »)
- ❖ Un espace ombragé

Un effort d' aménagement permet de limiter les nuisances visuelles depuis les zones proches et lointaines et de joindre l' utile à l' agréable





La réglementation

- Les camping-cars (ou autocaravanes) = **véhicules servant de moyens de transport et de mode d'hébergement**
- Double réglementation :
 - les règles de circulation routière
 - les règles de stationnement plus ou moins prolongé. : le code de la route, le code général des collectivités territoriales et le code de l'urbanisme.
- Possibilité de réglementer le stationnement grâce à un arrêté municipal.
- Aire d'accueil soumise à la réglementation des terrains de camping et du code de l'urbanisme :
 - Faire une déclaration en mairie pour l'aménagement des emplacements qui ne peuvent dépasser le nombre de 6.
 - Au-delà, soumission à autorisation d'aménager et à arrêté préfectoral de classement qui en autorise l'exploitation .



Source : FNHPA – Fiche Pratique – septembre 2008 – Accueil des camping-cars et nouvelles mesures d'urbanisme



Les dépenses

L'investissement :

Coûts estimatifs d'une aire de stationnement : de 4 500 € à 12 500 € selon le nombre de places (6 à 10 places)

Coûts estimatifs d'une aire de services avec borne artisanale : entre 5 000 € et 10 000 € (dépend des travaux et aménagements réalisés par rapport au terrain existant)

Coûts estimatifs d'une aire de service avec borne industrielle (hors voirie) : entre 7 000 € et 22 000 € (dépend des fonctionnalités et options que propose la borne et du coût de la pose)

Panneaux de signalisation : environ 1 000 € (4 panneaux)

Notons que ces coûts peuvent être majorés en fonction de la borne et des différentes options choisies (monnayeur, lecteur de carte bancaire, système hors gel...), du nombre de panneaux de signalisation, de la distance de raccordement au réseau (eau, électricité, évacuation) et du terrain à aménager (terrassement, bordures, plantations, revêtement...)

Le fonctionnement :

Les coûts de fonctionnement correspondent à l'entretien de la borne : ils peuvent être réalisés par les services techniques de la commune ou par une entreprise spécialisée grâce à un contrat d'entretien (2 passages par an) d'un coût approximatif de 500 €



Les recettes

- Le paiement est vivement **conseillé** s'il est raisonnable par rapport à la qualité du service rendu. Il peut être sous forme de **forfait** comprenant les services et le stationnement pour 24h : les tarifs pratiqués vont de 5 (uniquement stationnement nocturne) à 10 € tout compris.
- Les recettes générées sont à la fois **directes** (paiement du service et du stationnement) et **indirectes** (retombées économiques locales non négligeables : dépenses dans les commerces, les restaurants...)
- Quant aux moyens de paiement ils sont divers :
 - Par **pièces de monnaie** avec un monnayeur : facile à utiliser mais sujet au vandalisme
 - Par **jetons** en vente dans les commerces, mairies, offices de tourisme... : évite le vandalisme, induit des retombées économiques locales mais contrainte des horaires d'ouverture des lieux qui les distribuent
 - Par **carte bancaire** avec système de barrière et de code d'accès délivré au moment du paiement : pratique, évite le vandalisme mais système plus coûteux
 - Par le **passage d'un agent municipal** ou personnel du camping municipal : plus chaleureux, mais risque d'absence de certains camping-caristes lors du passage de l'agent ; solution : déposer un ticket sur le pare-brise du camping-car pour leur indiquer d'aller payer le lendemain à l'office de tourisme.





Sources et bibliographie

- Fiches guide pratique accueil des camping-cars dans le département de la Manche
- Association camping-cars liberté – *Le profil des camping-caristes*
- Comité Départemental du Finistère – *Accueillir les camping-cars*
- FNHPA – Fiche Pratique – septembre 2008 – *Accueil des camping-cars et nouvelles mesures d'urbanisme*
- Comité de liaison de camping-car
- Gazette des communes-avril 2005- *Aménager une aire d'accueil pour les camping-cars*
- Fédération Française de Camping et Caravaning

Sites internet :

airecampingcar.com
accueil-camping-car.fr
france-camping-car.fr
campingcars-infos.com
chartreuse-tourisme.com
morbihan.com
oradour-sur-glane.fr
hotels-et-camping.com
camping-artigat.com
lalettredestjulien.pagesperso-orange.fr

Des sites internet et documentation de Comités Départementaux de Tourisme:

CDT de Lozère, Lozère Tourisme – *Schéma d'accueil des camping-cars* – mai 2011

CDT Finistère

CDT Dordogne

CDT Aveyron

CDT Franche Comté

CDT Gers

CDT Ardèche

CDT Auvergne



Les adresses et contacts utiles

Comité de Liaison du Camping-Car (CLC)

3-5 rue des Cordelières-75013 PARIS
Tél. 01 43 37 86 61 / Fax : 01 45 35 07 39

Fédération Française des Associations et Clubs de Camping-Cars (FFACCC)

20-22 rue Lois Armand – 75015 PARIS
Tél. 01 45 58 57 86 / Fax : 01 45 58 57 87

Fédération Française de Camping-Caravaning (FFCC)

78 rue de Rivoli – 75004 PARIS
Tél. 01 42 72 84 08 / Fax : 01 42 72 70 21
www.ffcc.fr

Association Camping-Car Liberté

www.a.ccl.free.fr

Revue Camping-Cars Magazine :

Tél. 01 41 33 47 22 / Fax : 01 41 33 47 67
édités par Motor Presse : 12 rue Rouget de Lisle
92442 ISSY LES MOULINEAUX cedex
<http://www.camping-carmagazine.com>

Quelques fabricant de bornes industrielles :

Bornes AireServices

Société AireServices-Moulin St-Cloud
29370 ELLIANT
Tél. 02 98 53 71 25 / Fax: 02 98 53 82 06

Bornes Euro Relais

Société Raclet- Haut-Eclair
72600 MAMERS
Tél. 02 43 31 12 30 / Fax: 02 43 31 12 31

Bornes Flot Bleu

Société SAS Quantum systèmes – 3 rue Pasteur
03000 MOULINS
Tél. 04 70 42 18 19 / Fax: 04 70 42 18 70

Lot Tourisme

Agence de Développement Touristique

107, quai Cavaignac BP7

46001 Cahors Cedex 9

tel : 05 65 35 07 09 – fax : 05 65 23 92 76

Contact : Claudie RAMIERE