



08-03

EXEMPLAIRE N°

RAPPORT

Audit de la délégation de service public
« Camping du Bois de Boulogne »
(rapport n° 08-03)

- Janvier 2009 -

Rapporteurs :, inspecteur général
....., chargé de mission
....., chargé de mission
(avec l'appui de,
étudiante en licence à l'Université
Paris-Dauphine, stagiaire)

Note

à l'attention de

Madame

Directrice Générale de l'Inspection Générale

-=-=-=-

Objet : Plan de contrôle de délégations de service public passées par la Ville de Paris pour 2008.

La Ville de Paris délègue dans plusieurs champs de compétence des missions de service public. Je souhaite m'assurer que le service rendu aux parisiennes et aux parisiens par les délégataires soit d'excellente qualité.

Aussi, il me paraît utile que l'Inspection Générale procède de façon régulière à des missions d'évaluation de ces délégations de service public (DSP), ces audits de l'Inspection Générale venant compléter le contrôle qu'exercent de façon permanente les Directions de la Ville compétentes.

Pour 2008, je vous demande de procéder à l'évaluation des délégations de service public suivantes :

- dans le secteur sportif des DSP Piscine Pontoise (5^{ème}), Piscine Suzanne Berlioux (1^{er}) et Piscine Patinoire Pailleron (19^{ème})
- dans le secteur du stationnement : audit de l'ensemble des DSP gérées par la SAEMES
- dans le secteur loisirs : la DSP Camping Bois de Boulogne.

Le Secrétariat Général et la Direction des Finances de la Ville de Paris vous apporteront leur soutien dans ces missions.

Très cordialement



Bertrand DELANOË

**NOTE DE SYNTHÈSE
du
RAPPORT DÉFINITIF**

Audit de la DSP « Camping du Bois de Boulogne »

- Janvier 2009 -

Implanté sur un terrain situé en bordure de Seine appartenant pour moitié à la Ville de Paris et pour l'autre à Voies Navigables de France (VNF), le camping du Bois de Boulogne, qui est classé en catégorie « 4 étoiles » depuis 1998, offre **495 emplacements à la location** (420 emplacements destinés à l'accueil des tentes et des camping-cars et 75 mobile-homes) **à des tarifs relativement concurrentiels**.

Exploité par la société « Les Campings d'Île-de-France » (laquelle appartient à la SAUR) en vertu d'une convention datant de 1988 qui arrivera normalement à échéance fin 2009, le camping a enregistré en 2007 **279.350 nuitées** (33 % des campeurs sont de nationalité française) et généré un **chiffre d'affaires d'environ ... M€**.

Les équipements du camping sont plutôt anciens (mobile-homes) **et parfois dégradés** (blocs sanitaires, aire de jeux), le délégataire n'investissant que de manière très limitée dans l'attente de la fin de la DSP. **Les prestations proposées sont correctes mais peu nombreuses**, notamment dans le domaine de la détente et des loisirs (absence d'offre d'animations ou d'activités sportives sur place, contrairement à ce qui existe dans d'autres campings de la région Île-de-France). Il est vrai, toutefois, que **les usagers du camping du Bois de Boulogne ne semblent pas véritablement demandeurs de ce type de services** et qu'ils choisissent cet établissement essentiellement en raison de sa proximité avec Paris. L'enquête de satisfaction réalisée par les rapporteurs entre juin et août 2008 fait d'ailleurs apparaître que **92 % des personnes interrogées souhaitent revenir au camping du Bois de Boulogne**.

L'étude des comptes de la DSP révèle, de son côté, que **l'activité déléguée est particulièrement rentable**, puisqu'elle a dégagé en 2007 un bénéfice après impôt égal à 26 % du chiffre d'affaires ([...] *la phrase a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs*).

Dans le cadre de l'actuelle convention de délégation, l'Inspection générale recommande à la Ville de Paris de :

1. demander à la société « Les Campings d'Île-de-France » de **modifier le règlement intérieur** du camping qui interdit aux personnes habitant à moins de 50 km de Paris d'y séjourner, cette interdiction pouvant s'apparenter à un refus de vente ;
2. **exiger la production de rapports d'activité fiables** dans des délais raisonnables ;
3. l'inciter à **améliorer sans tarder la qualité de certains équipements et services** (réalisation de travaux d'entretien sur les blocs sanitaires qui le nécessitent, rénovation de l'aire de jeux, aménagement d'un accès à la laverie indépendant de la supérette) ;
4. **régler avec le délégataire la question du sort des immobilisations en fin de contrat**, [...] *la phrase a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs*
5. en liaison avec la Préfecture de Police, **sécuriser le carrefour formé par l'allée du Bord de l'Eau et le chemin de l'Abbaye** en aménageant un passage pour piétons et **restaurer la signalisation horizontale devant le terrain de camping** ;
6. **entamer des négociations avec Voies Navigables de France** pour résoudre le problème de la double propriété du terrain d'emprise, ce qui permettrait de maintenir le camping sur le site actuel.

Dans le cadre de la future DSP, il est préconisé notamment de :

1. **privilégier la création d'une société dédiée** pour gérer la DSP ;
2. obtenir du délégataire une formalisation et un suivi rigoureux du **plan d'investissement et de travaux** qui précise le sort des immobilisations (biens de retour, biens de reprise, biens propres du délégataire, modalité d'indemnisation pour les biens de reprise, etc.) à l'issue de la délégation ;
3. **augmenter la redevance annuelle** exigée du délégataire qui pourrait être portée à 15 % du chiffre d'affaires, ce qui la ferait passer de ... € à plus de ... € (sur la base du chiffre d'affaires réalisé en 2007) ;

4. **obliger le délégataire à installer un dispositif anti-bruit** pour réduire les nuisances sonores générées par la circulation automobile sur l'allée du Bord de l'Eau **et à sécuriser davantage le site** ;
 5. **imposer la rénovation du parc de mobile-homes et des blocs sanitaires selon les normes HQE et la fourniture de services faisant actuellement défaut** (système WIFI, distributeur automatique de billets, mise à disposition d'informations touristiques) ;
 6. **exiger l'obtention d'un label qualité**, le classement « 4 étoiles » n'étant pas forcément une garantie de qualité du service rendu à l'utilisateur ;
 7. **favoriser l'utilisation du vélo** pour accéder au camping.
-

SOMMAIRE

Introduction	3
1. ÉTUDE DU SERVICE RENDU À L'USAGER	8
1.1. L'environnement du camping est bruyant et sa desserte malaisée	8
1.1.1. Un environnement bruyant	8
1.1.2. Un accès difficile	8
1.1.2.1. L'accès piétonnier	8
1.1.2.2. Les dessertes RATP	9
1.1.2.3. La navette proposée par le camping	9
1.1.2.4. L'absence de réseau cyclable	10
1.2. Certains équipements du camping sont relativement vétustes	10
1.2.1. La réception	11
1.2.1.1. L'accueil et les renseignements	11
1.2.1.2. L'information touristique	11
1.2.2. Les blocs sanitaires	11
1.2.3. Les mobile-homes	12
1.2.4. Les emplacements	12
1.2.5. Les aires de maintenance	13
1.2.6. L'aire de jeux	13
1.2.7. L'aire d'étendage du linge	14
1.3. Les prestations proposées sont correctes mais peu nombreuses	14
1.3.1. Le service « réservation »	14
1.3.2. Le bureau d'information touristique	15
1.3.3. Le service de restauration	15
1.3.4. La superette	16
1.4. Un renforcement de la sécurité doit être envisagé [...]	17
1.4.1. Le respect des règles de sécurité est globalement satisfaisant	17
1.4.2. [...]	19
1.5. Les tarifs pratiqués restent raisonnables	20
1.6. Les usagers sont plutôt satisfaits du camping, même s'ils estiment qu'il ne correspond pas tout à fait à un « 4 étoiles »	21
1.6.1. Profil type de l'utilisateur du camping	21
1.6.1.1. Durée des séjours	22
1.6.1.2. Cadre du séjour	22
1.6.1.3. Nationalité des usagers	22
1.6.2. L'appréciation des usagers sur les prestations offertes	24
2. ÉTUDE FINANCIÈRE ET COMPTABLE	26
2.1. Les comptes sont transmis avec retard à la Ville	26
2.2. Les rapports d'activité sont succincts	27

2.3.	Une comptabilité analytique peu probante	28
2.3.1.	Une activité extrêmement rentable pour le délégataire	29
2.3.1.1.	La redevance versée à la Ville est faible	30
2.3.1.2.	La rentabilité de la délégation est exceptionnelle pour le délégataire	31
2.3.2.	Un contrôle interne insuffisant	34
2.3.2.1.	Une activité et des conditions d'exploitation à risques	34
2.3.2.2.	Un contrôle du siège insuffisant	35
2.3.3.	Une meilleure visibilité sur les comptes et l'activité des sous-concessionnaires est souhaitable	35
2.3.3.1.	L'exploitation du bureau d'information et du service de navette	36
2.3.3.2.	L'exploitation du bar restaurant et de la superette	36
2.3.4.	Le suivi des immobilisations n'est pas satisfaisant	37
3.	LES PROBLÉMATIQUES LIÉES À LA FIN DE L'ACTUELLE DSP ET À SON RENOUVELLEMENT	39
3.1.	Le sort des immobilisations à l'issue de la convention avec l'actuel délégataire	39
3.2.	Le choix du futur mode de gestion	40
3.3.	La question du déménagement du camping	40
3.4.	Le problème foncier	41
3.5.	Les obligations à imposer au nouveau délégataire	42
3.6.	La redevance due à la Ville de Paris	42
4.	LES RECOMMANDATIONS DE L'INSPECTION GÉNÉRALE	44
4.1.	Dès à présent	44
4.1.1.	Demander au délégataire de modifier le règlement intérieur du camping	44
4.1.2.	Exiger la production d'états fiables	44
4.1.3.	Régler le sort des immobilisations en fin de contrat	44
4.1.4.	Inciter le délégataire à améliorer la qualité de certains équipements et services	44
4.1.5.	Rappeler au respect des règles de sécurité	45
4.1.6.	Sécuriser l'accès des piétons au camping	45
4.1.7.	Entamer des négociations avec Voies Navigables de France	45
4.2.	Dans le cadre de la future DSP	45
4.2.1.	Privilégier la création d'une société dédiée pour gérer la DSP	45
4.2.2.	Obtenir du délégataire une formalisation et un suivi rigoureux du plan d'investissement et de travaux	46
4.2.3.	Exiger des contrôles renforcés	46
4.2.4.	Augmenter la redevance	46
4.2.5.	Obliger le délégataire à réduire les nuisances sonores et à sécuriser davantage le site	46
4.2.6.	Prévoir des infrastructures respectueuses de l'environnement et des prestations dignes d'un camping parisien	47
4.2.7.	Favoriser l'utilisation du vélo pour accéder au camping	47

Liste des personnes rencontrées

Procédure contradictoire

Annexes

INTRODUCTION

Par note du Maire de Paris en date du 23 avril 2008, **l'Inspection générale a été chargée de procéder à l'évaluation de la délégation de service public (DSP) du Camping du Bois de Boulogne.**

1. Le Camping du Bois de Boulogne

Situé allée du Bord de l'Eau, 75016 Paris, **le camping occupe une parcelle de forme allongée d'un peu moins de 7 hectares dans l'ouest du Bois de Boulogne** (voir annexe I-A).

Localisé en partie sur l'ancienne île de la Folie et sur le bras de Boulogne comblé en 1936 avec les déblais résultant de la démolition du palais du Trocadéro, **le terrain d'emprise appartient aujourd'hui pour moitié (32.492 m²)¹ à l'Etat via Voies Navigables de France (VNF) et pour l'autre (36.523 m²) à la Ville de Paris** (voir annexe I-C). Il est bordé, au nord-ouest, par la Seine et, au sud-est, par l'allée du Bord de l'Eau qui relie les communes de Neuilly-sur-Seine et de Boulogne-Billancourt.

A proximité (voir annexe I-B), on trouve le Polo de Paris (concession de 86.720 m² relevant de la direction de la jeunesse et des sports) et la plaine de jeux de Bagatelle qui comporte 17 terrains de sport (football, rugby) en libre accès. Sur l'île de Puteaux, située de l'autre côté du camping, on signalera la présence du Parc interdépartemental des sports de Puteaux² qui offre différentes installations sportives (6 terrains de football, 24 courts de tennis, 1 practice de golf, etc.) sur 12 hectares.

Le Camping du Bois de Boulogne est **classé en catégorie « 4 étoiles »³** depuis le 21 août 1998.

¹ La superficie initiale de la parcelle VNF était de 33.020 m², mais l'affaissement de la berge au cours de l'hiver 2007/2008, l'a amputée de 530 m² environ. Un avenant au contrat VNF/Société « Les Campings d'Île-de-France » est intervenu en avril 2008 pour ajuster la redevance.

² Ce parc est géré par le Syndicat des départements de Paris et des Hauts-de-Seine pour la gestion des parcs des sports de Puteaux et Antony (SIPS).

³ Le classement « 4 étoiles » (attribué par la préfecture) repose uniquement sur des critères quantitatifs (dimension des emplacements, nombre de sanitaires, présence d'une aire de jeux, etc.).

A l'heure actuelle, il dispose de **495 emplacements**⁴ (voir annexe I-D) qui se répartissent de la manière suivante :

- 228 emplacements « simples » (sans électricité) et « confort » (branchement électrique 4 ampères) ;
- 192 emplacements « grand confort » (électricité 10 ampères + eau + évacuation des eaux usées) ;
- 75 mobile-homes.

En 2007, le camping a enregistré **279.350 nuitées**, soit une moyenne de 765 nuitées par jour puisque l'équipement est ouvert toute l'année (une étude sur la fréquentation, réalisée par les rapporteurs, est reproduite en annexe II).

Toujours en 2007, les effectifs du camping étaient composés de 20 salariés permanents. En moyenne saison (d'avril à septembre) 10 salariés supplémentaires viennent compléter ces effectifs. Ce nombre est porté à 30 salariés supplémentaires durant les deux mois d'été.

2. La délégation de service public en vigueur

L'exploitation du Camping du Bois de Boulogne a été confiée à la société « Les Campings d'Île-de-France »⁵ par la Ville de Paris, pour une durée de 15 ans, en vertu d'une convention innommée conclue le 1^{er} avril 1988 qui a pris effet au 1^{er} janvier de la même année.

En février 1995, un avenant a reporté **la date d'échéance du contrat au 31 décembre 2009**, en échange de quoi le concessionnaire s'est engagé à réaliser à ses frais des travaux permettant le classement du camping en catégorie « 4 étoiles ».

On notera, par ailleurs, que **la société gestionnaire a signé le 14 avril 2003 avec VNF une convention temporaire d'occupation du domaine public fluvial** qui lui permet d'occuper la partie du terrain appartenant à l'Etat. Ce contrat est valable jusqu'au 31 décembre 2012. Conclu à titre précaire ainsi que le stipule son article 4, il permet à VNF de résilier la convention pour un motif d'intérêt général. De son côté, la société « Les Campings d'Île-de-France » a la possibilité d'en obtenir la résiliation au terme de chaque année civile, sous réserve d'un préavis de 3 mois.

⁴ En raison de l'affaissement de la berge, 15 mobile-homes ont dû être déplacés début 2008 sur des emplacements « grand confort », ce qui a réduit d'autant la capacité totale d'accueil du camping qui est ainsi passée de 510 à 495 emplacements.

⁵ Cette société appartient à la SAUR (Société d'Aménagement Urbain et Rural), laquelle est spécialisée dans les métiers de production et de distribution d'eau potable et de traitement des eaux usées. La SAUR est contrôlée aujourd'hui par un consortium de 3 actionnaires : la Caisse des Dépôts et Consignations (47 %), ... (33 %) et ... (20 %).

Au titre de l'occupation du domaine public fluvial, le délégataire acquitte une redevance annuelle d'environ 40.000 € à VNF. De son côté, la Ville de Paris perçoit une redevance qui s'est élevée à 181.119 € en 2006 et 213.091 € en 2007. **Cette redevance correspond à 6,5 % du chiffre d'affaires augmenté du double des redevances versées par les sous-concessionnaires⁶ et diminué de la redevance payée à VNF, en application de la formule suivante :**

$$R_n = 6,5\%[C_n + (2 \times L_n)] - D_o$$

R_n = Redevance

C_n = Montant hors taxes des recettes hors redevances des sous-concessionnaires

L_n = Redevances des sous-concessionnaires

D_o = Droit d'occupation réglé à VNF

Pour terminer, on notera que la direction des finances a choisi (à bon droit comme le confirme la direction des affaires juridiques dans une note en date du 26 août 2008) de regarder la convention avec la société « Les Campings d'Île-de-France » comme une véritable DSP en raison, d'une part, du mode de rémunération du concessionnaire (elle est substantiellement liée aux résultats de l'exploitation du service) et, d'autre part, des contraintes qui lui sont contractuellement imposées : ouverture du camping toute l'année, gardiennage du terrain jour et nuit, accord exprès de la Ville de Paris sur les tarifs pratiqués et sur la capacité d'accueil, etc.

3. Les objectifs de la mission

Ils peuvent se résumer en trois points :

➤ **S'assurer que le service rendu aux usagers du camping est d'excellente qualité**

Dans ce cadre, ont été étudiés les aspects suivants :

- état des équipements du camping (sanitaires, parties communes, mobile-homes, etc.) ;
- niveau de qualité des prestations proposées (réservation, service de restauration, vente de produits alimentaires, laverie, accueil et information des usagers, animations et activités proposées, etc.) ;
- sécurité ;
- tarifs ;
- environnement et dessertes du camping (navette, transports en commun, etc.) ;
- satisfaction des usagers.

⁶ On dénombre 4 sous-concessions : le bar-restaurant du camping (société ...), la supérette (société ...), le service de navette par cars (SARL ...) et l'exploitation du bureau d'information (...).

➤ **Analyser la manière dont le délégataire exécute la DSP**

A ce titre, les rapporteurs ont examiné :

- le respect par la société gestionnaire des stipulations de la convention et notamment des engagements contractuels concernant les travaux et investissements à réaliser ;
- les comptes de la délégation sur les 4 derniers exercices comptables (2004 à 2007).

➤ **Identifier et étudier les différentes problématiques auxquelles la Ville de Paris sera confrontée à l'issue de l'actuelle DSP et lors de son éventuel renouvellement**

Dans cette perspective, les rapporteurs se sont notamment intéressés aux questions suivantes :

- Quel sort réserver aux immobilisations ?
- Quel mode de gestion choisir pour les années à venir ?
- Faut-il déménager le Camping du Bois de Boulogne sur un autre site ?
- Si le camping ne bouge pas, comment régler le problème de la double appartenance du terrain d'emprise ?
- Quelles sont les obligations qu'il est souhaitable d'imposer au nouveau délégataire ?
- Peut-on faire évoluer la redevance due à la Ville ?

4. La méthode suivie

Outre les traditionnels contrôles sur pièces et sur place, les rapporteurs ont réalisé, entre juin et août 2008, une **enquête de satisfaction** auprès de 150 usagers du camping du Bois de Boulogne. Le questionnaire qui a servi de support à ce travail est reproduit en annexe III accompagné d'une présentation synthétique des résultats de l'enquête.

Par ailleurs, ils se sont rendus sur le site du camping de Champigny-sur-Marne, qui est également exploité par la société « Les Campings d'Île-de-France », ainsi que dans les campings de ... et de ... (voir l'annexe IV, où l'on trouvera **une étude réalisée par l'Inspection générale sur l'offre de campings en région Île-de-France**).

Enfin, on signale que des contacts ont eu lieu avec l'Atelier Parisien d'Urbanisme (APUR), VNF, ainsi qu'avec un certain nombre de spécialistes du monde

du tourisme (Fédération Française de Camping et de Caravaning, Office du Tourisme et des Congrès de Paris).

5. Le plan du rapport

Le présent rapport comporte quatre parties.

La première décrit l'environnement du camping, ses équipements, ainsi que les prestations qu'il propose. Elle évalue également le niveau de sécurité de l'équipement et son positionnement tarifaire vis-à-vis de la concurrence, avant de présenter les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée durant l'été 2008.

La seconde partie est consacrée à l'analyse des comptes de la délégation et porte une appréciation sur la gestion assurée par le délégataire.

La troisième partie, plus prospective, met en évidence les différents problèmes que la Ville de Paris rencontrera à l'échéance de l'actuelle DSP et lors de la préparation du nouveau contrat de gestion.

La quatrième partie, enfin, récapitule les recommandations de l'Inspection générale en précisant le calendrier de leur mise en œuvre.

1. ÉTUDE DU SERVICE RENDU À L'USAGER

1.1. L'environnement du camping est bruyant et sa desserte malaisée

Situé à l'extrémité ouest du Bois de Boulogne, entre une route et un bras de la Seine équipé d'un barrage, le camping souffre d'un environnement bruyant et d'un accès difficile.

1.1.1. Un environnement bruyant

De par sa situation géographique, le camping est exposé à des nuisances sonores réelles : en particulier, l'axe routier reliant les communes de Neuilly-sur-Seine et de Boulogne-Billancourt est relativement fréquenté.

Cette exposition au bruit est signalée de manière récurrente par les usagers interrogés dans le cadre de l'enquête de satisfaction (voir annexe III).

Seuls des aménagements matériels, dont les rapporteurs recommandent la réalisation, sont de nature à atténuer ces nuisances.

1.1.2. Un accès difficile

Le camping, situé aux confins du Bois de Boulogne, est difficilement accessible à pied ou à vélo à partir de Paris. Il est desservi par la RATP et par une société privée, la SARL « ... ».

1.1.2.1. L'accès piétonnier

Le trajet à pied depuis la station de métro la plus proche (Porte Maillot) représente une distance d'environ quatre kilomètres, soit 45 minutes de marche.

En outre, les cheminements piétonniers entre le camping et les arrêts de bus « Les Moulins-Camping » desservis par les lignes 244 et 241 sont très dégradés : les trottoirs sont peu carrossables, rendant le périple aventureux pour les poussettes ou les personnes à mobilité réduite.

De nombreux usagers du camping empruntent le chemin de l'Abbaye conduisant à ces arrêts de bus. En l'absence de passages pour piétons et de ralentisseurs pour les

véhicules, l'accès au site est périlleux aux abords du carrefour formé par la route du Bord de l'Eau et le chemin de l'Abbaye, d'autant qu'il est situé à la sortie d'une courbe.

Outre la réalisation de travaux destinés à améliorer la sécurité des piétons, la restauration de la signalisation horizontale devant le terrain de camping doit également être opérée.

1.1.2.2. Les dessertes RATP

Trois lignes de bus RATP (voir annexe I-E) marquant l'arrêt à la station « Les Moulins-Camping » située à 7/10 minutes à pied du terrain de camping sont facilement accessibles :

- **La ligne 244**, Porte Maillot/Rueil-Malmaison, est en service entre 5 heures 40 et 22 heures. En dix minutes, elle assure une liaison avec la Porte Maillot à raison d'un passage toutes les vingt minutes. Le Syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF) devrait prochainement accroître le nombre de rotations et envisage d'élargir le service jusqu'à minuit.
- **La ligne 241**, Rueil-Malmaison/Porte d'Auteuil, assure, entre 6 heures 30 et 22 heures, la liaison jusqu'à la Porte d'Auteuil en une dizaine de minutes, à la même fréquence.
- **La ligne N53** (Noctilien), Nanterre-Université RER/Gare Saint-Lazare, fonctionne entre 0 heure 30 et 5 heures 30. Ce bus de nuit, qui est le seul à desservir l'arrêt « Moulins-Camping », rejoint directement l'arrêt « Charles de Gaulle-Etoile » sans marquer d'arrêt à « Porte Maillot ».

Moins pratique, car l'arrêt le plus proche est situé à vingt minutes à pied du camping, **la ligne 93**, Suresnes-De Gaulle/Invalides, fonctionne entre 7 et 21 heures.

Plus éloignée encore (vingt-cinq minutes à pied), **la ligne 43**, Neuilly-Bagatelle/Gare du Nord, dessert deux gares parisiennes (Est et Nord) depuis le Pont de Puteaux.

Par ailleurs, **la ligne T2** du tramway La Défense/Issy-Val-de-Seine dessert la station « Suresnes-Longchamp », entre 5 heures et minuit. Cet arrêt est situé à environ vingt minutes à pied du camping. Ensuite, il est nécessaire de prendre le métro à « La Défense » pour rejoindre Paris.

1.1.2.3. La navette proposée par le camping

Le gestionnaire du camping du Bois de Boulogne a confié à un sous-concessionnaire, la SARL « ... », l'exploitation d'une ligne qui assure sans escale le trajet camping-Porte Maillot.

Cette navette fonctionne **en haute saison** (juillet – août) toute la journée et sans coupure, au rythme d'une rotation toutes les demi heures dans chaque sens.

En moyenne saison (d'avril à mai et de septembre à octobre), les horaires sont les suivants :

- Vers la Porte Maillot, le matin de 8 heures 30 à 12 heures 30 et le soir de 18 heures 15 à minuit ;
- Vers le camping, le matin de 8 heures 45 à 12 heures 15 et le soir de 18 heures à 0 heure 15.

Ces déplacements se font à raison de deux rotations à l'heure dans les deux sens.

En basse saison enfin, cette navette ne fonctionne pas.

S'agissant des tarifs pratiqués, le prix du billet est supérieur au tarif RATP : 1,80 € à compter du 1^{er} avril 2008 pour un trajet simple contre 1,60 € à compter du 1^{er} juillet 2008 pour le ticket de métro vendu à l'unité.

1.1.2.4. L'absence de réseau cyclable

Les abords du camping du Bois de Boulogne ne sont pas équipés de bornes « Vélib' ».

Un tel aménagement à proximité du camping nécessiterait parallèlement la réalisation de pistes cyclables jusqu'au réseau existant.

Ces travaux et ces équipements devraient faciliter l'usage du vélo par les clients du camping et permettre aux propriétaires de camping-cars, circulant avec leurs propres bicyclettes, de rejoindre les pistes cyclables en toute sécurité.

Compte tenu des difficultés d'accès et des contraintes liées aux horaires des transports en commun, les usagers peuvent être tentés d'utiliser leur véhicule personnel. A cet égard, on notera que la signalisation routière vers le camping est satisfaisante dès qu'on pénètre dans le Bois de Boulogne ou à proximité immédiate. Elle est, en revanche, très déficiente dans un périmètre plus éloigné.

1.2. Certains équipements du camping sont relativement vétustes

Le camping du Bois de Boulogne dispose de structures bâties fixes composées de :

- une entité regroupant la réception et les bureaux dédiés à l'administration et à la gestion ainsi qu'un espace de restauration rapide ouvert sur l'extérieur ;
- un restaurant comprenant un espace télévisuel qui jouxte deux autres salles ;
- une superette dont le bâtiment abrite également une laverie ;

- cinq blocs sanitaires s'élevant le long des 875 mètres du terrain de camping.

L'accès au camping est régulé par deux barrières automatiques (entrée et sortie) gérées par digicode.

En dehors de ces constructions maçonnées, sur la partie sud du terrain sont implantées des « résidences mobiles de loisir », habitations légères communément appelées « mobile-homes ».

Les infrastructures du camping gérées directement par le délégataire se composent de la réception, des blocs sanitaires, des « mobile-homes », des emplacements, des aires de maintenance, de l'aire de jeux et de l'aire d'étendage du linge.

1.2.1. La réception

La salle de réception est partagée par les employés du camping qui assurent l'accueil et les renseignements, et pendant la haute saison, par les employés d'un sous-délégataire (la SARL « ... ») qui occupent au fond de cette salle un espace plus restreint destiné à l'information touristique.

1.2.1.1. L'accueil et les renseignements

La réception, située à l'entrée du camping est le point de passage obligé des nouveaux arrivants. Ce lieu, relativement vaste, dispose d'une banque d'accueil équipée de quatre postes de travail permettant ainsi en haute saison à quatre réceptionnistes d'assurer la gestion des flux et l'accueil du public (renseignements, doléances, etc.).

Les personnels affectés à cette tâche assurent également par roulement les réservations dans une salle adjacente non accessible au public.

A la réception, les usagers du camping peuvent utiliser deux services payants : des coffres-forts et des bornes d'accès à Internet.

1.2.1.2. L'information touristique

Assurée en haute saison uniquement, l'information touristique est dispensée par la SARL « ... ».

1.2.2. Les blocs sanitaires

Au nombre de cinq, les blocs sanitaires sont très inégalement utilisés, notamment dans les secteurs où sont implantés les mobile-homes et la majorité des camping-cars, ces derniers disposant de l'autonomie sanitaire.

Chaque bloc comporte un secteur « femmes » et un secteur « hommes ». Chaque secteur abrite des toilettes, des cabines de douche et des cabinets de toilette individuels. Des équipements adaptés sont également aménagés pour les jeunes enfants et les

personnes à mobilité réduite. En dehors des mois de juillet/août, le secteur des hommes est condamné dans deux blocs sanitaires.

L'extérieur est équipé de bacs à vaisselle et de bacs à linge. Seul le bloc sanitaire situé au nord du camping est muni de tables de repassage et d'un pôle de récupération des eaux usées provenant des camping-cars ou caravanes équipés de bacs amovibles.

Les équipes chargées de l'hygiène et de la propreté des sanitaires assurent le nettoyage complet trois fois par jour. L'offre en matière de blocs sanitaires semble suffisante et appropriée dans la mesure où les « camping-caristes » et les propriétaires de caravanes disposent de douches ou de cabinets de toilette personnels et n'utilisent pratiquement pas les infrastructures communes.

En revanche, l'observation des rapporteurs confirmée par l'examen du cahier de réclamations et par les doléances exprimées par les usagers au cours de l'enquête de satisfaction montre que **les installations, bien que nettoyées régulièrement et avec soin, sont vieillissantes**. Témoignent de l'état approximatif de ces infrastructures l'existence de portes rongées par l'humidité, la présence de graffitis, le manque de tablettes ou de patères, la présence de fuites d'eau, le non fonctionnement de certains robinets, l'ébrèchement des faïences, les dégradations du carrelage, la détérioration des peintures et surtout l'insuffisance de l'aération.

Il en résulte que **ces installations dégagent une impression générale négative, alors même que de réels efforts de nettoyage sont entrepris**.

1.2.3. Les mobile-homes

Au nombre de soixante-quinze, les constructions installées sur le terrain de camping proposées à la location se répartissent en trois catégories selon la surface et la qualité des équipements. Elles sont situées dans la partie sud, sur une zone ne risquant pas d'être atteinte par les éventuelles crues hivernales. L'affaissement récent de la rive jouxtant ce secteur a contraint les exploitants à déplacer une quinzaine de ces bungalows vers le centre de la zone d'activité.

Si le nettoyage de ces modules d'habitation est normalement assuré, l'aspect extérieur de certains démontre clairement que le service d'entretien ne parvient plus à réaliser les travaux de maintenance que ces structures vieillissantes réclament. **A l'évidence, ces équipements sont pour certains d'entre eux en « fin de course », ce qui nécessiterait leur remplacement.**

1.2.4. Les emplacements

Destinés à accueillir les camping-cars et les tentes, les emplacements se répartissent en trois catégories selon les équipements mis à disposition :

- **32 emplacements « Simple »** : ils accueillent les piétons ou les automobilistes non « camping-caristes » et sans caravane. Ils n'ont accès ni à l'électricité, ni à l'eau.

- **96 emplacements « Confort »** : ils peuvent accueillir tous types de véhicules, ces emplacements étant pourvus de bornes électriques de 4 ampères maximum.
- **192 emplacements « Grand confort »** : ils sont équipés de bornes électriques 10 ampères, de robinets d'eau et permettent l'évacuation des eaux usées.

Ces espaces sont tous numérotés et, dans la majorité des cas, délimités d'une haie de troènes. L'accès de la majorité des parcelles est marqué d'une chaîne tenue par un cadenas dont le locataire détient la clé. Le sol est le plus souvent recouvert de graviers ronds.

Les surfaces proposées sont parfois inférieures à celles préconisées pour un camping de cette catégorie⁷.

1.2.5. Les aires de maintenance

Au nombre de deux, elles sont implantées au centre du camping. Il s'agit d'emplacements cimentés, reliés au réseau d'assainissement (vidange des eaux usées)⁸ et équipés de bornes branchées au réseau d'eau.

Les rapporteurs ont observé aux heures d'affluence que certains usagers, en dépit de la présence d'une information claire (pictogramme « eau potable » et « eau non potable »), utilisaient le point « eau potable » pour nettoyer leur cassette amovible dont ils venaient de vider le contenu dans le réceptacle central des eaux usées, alors que ce robinet est destiné à la recharge des cuves d'eau alimentaire.

Par ailleurs, le réceptacle central non protégé d'une grille de sécurité présente un danger potentiel.

1.2.6. L'aire de jeux

Il s'agit d'un espace clos et de plein air, installé à l'entrée du camping dans un endroit de passage permanent. Les aménagements réduits qu'il supporte sont destinés à de très jeunes enfants qui ne peuvent à l'évidence rester seuls.

La dégradation et la pauvreté de ces aménagements, obligatoires pour un camping classé « 4 étoiles », ne peuvent manquer de surprendre : les deux balançoires montées sur ressort sont détériorées et inutilisables. L'état de pourriture du bois de ces structures indique clairement qu'elles sont **hors d'usage depuis longtemps**. A cet

⁷ Un camping « 4 étoiles » doit proposer des parcelles comprises entre 80 et 120 m², la norme généralement admise étant de 100 m².

⁸ Les véhicules (camping-cars ou caravanes) sont équipés de cuves fixes ou de cassettes amovibles permettant la récupération des eaux usées. Celles-ci sont ensuite évacuées vers une bouche d'égout située au centre de ces aires de maintenance.

égard, on ne peut être que surpris de l'indication qui figure dans le compte rendu d'activités 2006 : « *En 2005 nous avons refait l'aire de jeux pour les petits* ». Les responsables du camping ont expliqué oralement aux rapporteurs que ces travaux avaient eu pour objet la réfection du revêtement de cette aire.

Il est manifeste que **cette surface de jeux ne répond pas aux prescriptions réglementaires** : sur ce point, on se reportera aux développements du paragraphe 1.4.1. consacré aux dispositions relatives à la sécurité.

A proximité de cette aire, les clients ont à leur disposition une table de ping-pong.

1.2.7. L'aire d'étendage du linge

Située dans la partie centrale du camping, une parcelle entourée de grillage, équipée de fils à linge, a été aménagée. De taille réduite, elle aurait pu être installée sous un auvent de protection des eaux pluviales.

Dans l'ensemble, les installations du camping sont anciennes et parfois dégradées. Tout indique que le gestionnaire actuel, dans l'attente de la fin de la DSP, intervient a minima pour rénover et renouveler les équipements. Dans ces conditions, la comparaison avec d'autres campings de la région parisienne que les rapporteurs ont pu visiter est plutôt défavorable au camping du Bois de Boulogne.

1.3. Les prestations proposées sont correctes mais peu nombreuses

1.3.1. Le service « réservation »

Le service en charge de l'accueil et de la réservation a déjà été brièvement évoqué dans les développements consacrés à la description des infrastructures. Les agents d'accueil sont polyvalents. Ils assurent les réservations qui ne sont pas obligatoires, mais vivement conseillées en haute saison. Pendant cette période, deux personnes, le plus souvent bilingues et parfois trilingues, assurent par roulement leur traitement.

Dans 80 % des cas, les réservations sont réalisées par courriel et dans une moindre mesure par téléphone ou par courrier. Elles donnent lieu à la perception de frais fixes qui s'établissent à 14 €, ce dont les clients se plaignent régulièrement, mais qui semble être une pratique courante (voir annexe IV).

Par ailleurs, un acompte de l'ordre de 25 à 30 % du montant du séjour est encaissé à ce stade. Il fait l'objet d'un avoir valable un an et reste acquis à la société gestionnaire en cas de désistement ou de non utilisation de l'avoir dans sa période de validité.

Les réservations sont saisies dans le logiciel spécialisé « ... » qui gère en outre les comptes clients, la gestion des avoirs, les emplacements et enfin les mots de passe affectés à chaque usager qui permettent l'accès et la sortie des véhicules par digicode.

1.3.2. Le bureau d'information touristique

Le bureau d'information touristique ne correspond nullement à ce que son appellation peut laisser supposer. Dans les faits, ce stand ouvert uniquement les deux mois d'été n'a aucunement pour objet de dispenser une quelconque information touristique. Il assure en réalité la vente des produits commercialisés par la SARL « ... » : billets de la navette entre le camping et la Porte Maillot, visites de Paris en car de nuit et soirées en bateaux-mouches.

Il conviendrait dans le cadre d'une future DSP d'exiger du délégataire la tenue d'un véritable guichet touristique qui dispense une information sur les manifestations culturelles parisiennes (musées, expositions, événements en cours) et sur les différents modes de transport et formules d'abonnements.

1.3.3. Le service de restauration

Le restaurant à l'enseigne « Le Bord d'Eau » n'assure un service total qu'en saison. En dehors des mois de juillet/août, seul le service du soir est assuré.

La salle principale, dans laquelle un espace télévision est aménagé, dessert deux autres salles dont l'une, réservée aux réunions, peut être utilisée comme salle de restauration d'appoint pour accueillir une réception privée.

En dehors des heures d'ouverture du restaurant, la salle de réunion et l'espace télévision sont de fait inaccessibles.

Le service de restauration proposé aux usagers du camping est peu fréquenté. Les plages horaires ne semblent pas suffisamment larges pour créer une animation pérenne en ce lieu. Beaucoup de clients ignorent l'existence de la salle de télévision qui fait partie intégrante de la salle de restaurant, comme cela a pu être constaté par les rapporteurs au cours de leur enquête de satisfaction pendant le déroulement des derniers Jeux Olympiques.

1.3.4. La superette

La superette souffre des mêmes remarques quant aux horaires d'ouverture⁹ et les clients du camping qui la fréquentent l'utilisent en dépannage. Il est vrai que les produits proposés à la vente sont en nombre très limité, ce que regrettent la plupart du temps les usagers interrogés par les rapporteurs.

L'accès aux machines à laver dépend de ce magasin et se trouve donc contraint par les horaires d'ouverture de ce dernier : il serait souhaitable qu'une entrée indépendante soit aménagée afin que l'accès à la laverie soit possible en permanence.

En conclusion, en dehors du service de réservation qui est jugé de qualité mais trop onéreux par de nombreux usagers, les infrastructures et les services proposés par le camping du Bois de Boulogne dans le domaine de la détente et des loisirs sont très en deçà de ceux généralement constatés pour des établissements de cette catégorie.

Cependant, l'enquête de satisfaction met en évidence que les utilisateurs du camping ne sont pas forcément demandeurs de prestations de ce type. Il y a eu effectivement peu de réponses sur les thèmes des aires de détente puisque seize personnes seulement ont donné une réponse sur ces rubriques (voir annexe III).

De même, l'absence de garderie, d'animations pour les enfants et les adultes et l'impossibilité de pratiquer une activité sportive sur place ne constituent pas des manques regrettables de l'avis des usagers interrogés par les rapporteurs.

Le camping du Bois de Boulogne est atypique et se différencie des autres établissements d'hôtellerie de plein air par les motivations spécifiques des personnes qui le fréquentent. En effet, celles-ci recherchent essentiellement la proximité de Paris et son offre culturelle. Elles y associent pleinement leurs enfants et ne viennent pas dans ce camping pour profiter d'infrastructures de loisirs. Le camping est au demeurant presque désert en journée, ce qui démontre que les centres d'intérêt des personnes qui y séjournent sont ailleurs.

⁹ D'après la convention d'exploitation ... du 24 mai 2004, en haute saison, la superette est ouverte de 7 heures à 14 heures et de 16 heures à 20 heures 30. En moyenne saison, elle est ouverte de 8 heures à 12 heures 30 et de 17 heures à 20 heures. En basse saison, elle n'est ouverte que le matin de 8 heures à 12 heures 30, excepté en décembre où elle est également accessible de 16 heures à 20 heures. Selon le directeur du camping, les horaires d'ouverture de la superette en été seraient en pratique plus larges.

1.4. Un renforcement de la sécurité doit être envisagé [...]

Une partie du titre a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

Si le camping du Bois de Boulogne respecte dans l'ensemble les règles de sécurité auxquelles cet établissement est assujéti, certaines améliorations pourraient intervenir [...].

1.4.1. Le respect des règles de sécurité est globalement satisfaisant

Le camping du Bois de Boulogne est un ERP (Etablissement Recevant du Public) classé en cinquième catégorie et de type « PA » (établissements de plein air). Les établissements de ce genre ne sont pas astreints aux visites des commissions de sécurité qui dépendent, à Paris, du Préfet de Police. Pour ces établissements, c'est le responsable qui doit, s'il le souhaite, solliciter le passage de la commission de sécurité.

C'est ainsi que les services de la Préfecture de Police (Bureau des Etablissements Recevant du Public)¹⁰ ont effectué une visite sur place le 25 février 2002. Les mesures de sécurité à réaliser ont été consignées dans un courrier du 23 avril 2003 adressé à la direction du camping et joint en annexe V. Les observations relevées dans ce document ont toutes été prises en compte par le gestionnaire.

Les rapporteurs ont vérifié le respect de la réglementation qui s'impose aux exploitants de camping. Celle-ci prévoit :

- La tenue d'un registre dans lequel figurent les différentes informations relatives à la sécurité (numéros de téléphone utiles, consignes de sécurité, personnes à prévenir), à l'entretien des locaux techniques, aux formations suivies par les personnels, aux travaux d'amélioration effectués, à la maintenance des installations, etc.
- L'obligation de mettre en place un gardiennage de jour et de nuit.
- L'installation d'un équipement d'alarme permettant d'avertir les usagers d'un début de sinistre et de la procédure d'évacuation (système de sonorisation).
- La détermination d'un ou de plusieurs points de rassemblement suffisamment visibles et identifiables.
- La fluidité des itinéraires de dégagement et l'aménagement de sorties de secours adaptées à l'évacuation des lieux.
- L'installation et l'entretien d'un dispositif d'éclairage des voies de circulation à l'intérieur du camping.
- L'installation et l'entretien d'extincteurs à eau pulvérisée, poudre polyvalente ou à dioxyde de carbone pour les installations électriques.
- La vérification des installations électriques et de gaz fixes.

¹⁰ Préfecture de Police, Direction des Transports et de la Protection du Public, Sous-Direction de la Sécurité du Public.

- La vérification de la mobilité des résidences mobiles et du fonctionnement d'un certain nombre d'équipements : portes et portails automatiques, engins mécaniques ou de circulation utilisés pour la maintenance du camping.
- L'affichage : - des numéros d'urgence et des dispositions à prendre en cas de sinistre,
- des plans d'évacuation et de circulation,
- de l'emplacement des locaux techniques,
- des lieux de stockage de certains produits dangereux et des dispositifs de coupure de gaz ou d'électricité.

Le camping du Bois de Boulogne respecte globalement ces règles.

Cependant :

- [...]Le paragraphe a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.
- Les extincteurs répartis sur le camping sont mal signalisés et les cabochons les protégeant des intempéries sont souvent dégradés. Il serait souhaitable de poursuivre la restauration de ces protections identifiées en rouge.
- Une vérification du système existant de sonorisation doit également intervenir.
- Le registre de sécurité, qui doit être présenté à toute réquisition de l'administration ou des services incendie doit centraliser les justificatifs inhérents aux interventions relatives à la sécurité. Il a pu être observé par les rapporteurs que ces documents ou justificatifs n'étaient pas systématiquement mentionnés dans ce registre.
- L'aire de jeux ne respecte pas les prescriptions du décret n° 96-1136 du 18 décembre 1996 qui prévoit notamment la visite régulière de ces installations par un organisme de contrôle¹¹.

Enfin, alors qu'une sensibilisation et des formations spécifiques sont proposées aux personnels de l'établissement, il est nécessaire que les usagers soient mieux informés des dispositifs de sécurité installés sur le camping. Beaucoup ignorent en effet la localisation des extincteurs ou l'emplacement du point de rassemblement :

¹¹ : Tous les équipements des aires de jeux doivent subir un contrôle par un organisme agréé lors de leur installation ou de leur mise en conformité depuis le 26 juin 1999 (décret n° 96-1136 du 18 décembre 1996). Ils doivent être adaptés à l'âge des enfants qui peuvent les utiliser.

L'exploitant ou le gestionnaire de l'aire collective de jeux doit tenir à disposition :

- un plan général de l'implantation des équipements ;
- les plans d'entretien et de maintenance ;
- un registre attestant les interventions d'entretien et de contrôle ;
- le nom ou la raison sociale ainsi que l'adresse des fournisseurs de tous les équipements ;
- les notices de montage, d'emploi et d'entretien ;
- le certificat de conformité des équipements une fois installés sur le site.

l'indication de ces bornes et de cet emplacement sur les plans remis aux usagers, ainsi que la mise en place d'une signalisation verticale devraient permettre de pallier les insuffisances relevées.

1.4.2. [....]

Le titre a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

Les auditeurs ont relevé au cours de leur enquête que les usagers se sentaient en sécurité dans l'enceinte du camping. Ce sentiment est corroboré par la Préfecture de Police qui a indiqué aux rapporteurs que la criminalité était pratiquement inexistante allée du Bord de l'Eau. Seuls trois vols simples y ont été enregistrés entre le 1^{er} janvier 2007 et le 31 août 2008.

[...]

Les paragraphes ont été occultés conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

1.5. Les tarifs pratiqués restent raisonnables

L'étude des tarifs pratiqués au camping du Bois de Boulogne (voir tableau ci-dessous) montre que ces derniers ont progressé dans des proportions limitées¹² au cours des cinq dernières années et qu'ils restent dans la norme si l'on se réfère aux prix des campings d'Île-de-France offrant des prestations similaires.

Evolution des tarifs du Camping du Bois de Boulogne de 2004 à 2008 (en euros)

	2004			2005			2006			2007			2008			2008/2004 (%) *		
	BS	MS	HS	BS	MS	HS	BS	MS	HS									
EMPLACEMENTS (forfait 2 pers.)																		
Simple piéton	11	14	15	11	15	16	11	15	17	11	15	17	11	15	17	0	7,1	9,1
Simple véhicule	19	23	25	19	24	26	20	25	28	20	25	28	21	26	29	14	13	17
Confort	22	26	28	22	27	30	23	28	31	24	28	31	24	29	32	12	12	14
Grand confort	23	27	32	23	28	33	24	29	35	25	29	36	25	30	36	11	12	14
MOBILE-HOMES (forfait 4 pers.)																		
IRM (21 m ² , 4 pers. max)	49	58	70	51	60	73	54	62	75	56	64	78	57	65	79	16	12	13
Willerby (24 m ² , 5 pers. max)	57	67	77	59	69	80	62	71	82	64	73	85	65	74	86	14	10	12
Willerby + (TV)	60	71	80	62	72	83	65	74	85	67	76	88	68	77	89	13	8,5	11
Willerby ++ (TV et climatisation)	65	76	85	67	78	88	70	80	90	72	82	93	73	83	94	12	9,2	11
O'Hara (28 m ² , 6 pers. max)	65	76	85	66	77	87	69	79	89	71	81	92				8,5	5,9	7,7
O'Hara ++ (TV et climatisation)				72	83	93	75	86	96	78	90	100	80	92	102	11	11	10
FRAIS DE RESERVATION	12			12,5			13			13,5			14			16,67		

BS : Basse saison

MS : Moyenne saison

HS : Haute saison

* : Pour les mobile-homes O'Hara et O'Hara ++, la progression des tarifs a été calculée respectivement sur les périodes 2007/2004 et 2008/2005

¹² On rappelle ici qu'en vertu de la convention applicable, l'augmentation des tarifs par le délégataire nécessite une autorisation expresse de la Ville de Paris.

Ces tarifs ont été rapprochés de ceux pratiqués par les neuf autres campings « 4 étoiles » d'Île-de-France, cinq étant implantés sur le département des Yvelines, les quatre autres en Seine-et-Marne (voir annexe IV).

Le camping de ... (77) propose des emplacements pour un prix journalier compris entre 17 et 27 €. Quant aux mobile-homes, ils sont loués entre 50 à 95 €, sans frais de réservation.

Au camping de ... (78), le coût d'un emplacement varie de 21,50 à 27 € et les tarifs des mobile-homes s'échelonnent de 48,50 à 84 €, avec 13 € de réservation.

Ces deux établissements offrent des services que l'on ne trouve pas au camping du Bois de Boulogne : ils proposent notamment des animations en soirée et disposent de terrains de sport (et même d'une piscine pour le camping de ...).

Les autres campings, classés deux ou trois étoiles pratiquent des tarifs similaires en matière d'emplacements et de mobile-homes. Des activités de loisirs et de détente sont également accessibles en interne ou à proximité (voir annexe IV).

De ces éléments de comparaison, il ressort que **le camping du Bois de Boulogne n'est pas plus onéreux que les autres établissements de même catégorie situés autour de Paris, notamment pour ce qui concerne les mobile-homes. Toutefois, les infrastructures de ces sites paraissent plus récentes et en meilleur état.**

1.6. Les usagers sont plutôt satisfaits du camping, même s'ils estiment qu'il ne correspond pas tout à fait à un « 4 étoiles »

L'enquête de satisfaction effectuée auprès des usagers du camping entre le 15 juin et le 18 août 2008 a permis de recueillir des données objectives (résumées dans le tableau récapitulatif figurant en annexe III) et, en particulier, de mieux appréhender la clientèle de cet établissement. Par ailleurs, les entretiens que les rapporteurs ont eus avec les usagers à cette occasion ont permis à ces derniers de s'exprimer librement sur certains aspects du camping. Ces remarques souvent pertinentes émanent d'usagers qui, pour 68 % d'entre eux, sont des habitués des campings et disposent de ce fait d'éléments de comparaison sur les services, l'hygiène, la sécurité et l'information.

1.6.1. Profil type de l'utilisateur du camping

Les statistiques établies par la direction du camping du Bois de Boulogne portent sur la fréquentation totale du site. En raison de l'étroitesse de l'échantillon retenu par les rapporteurs dans le cadre de leur enquête de satisfaction (150 personnes interrogées), des différences apparaissent sur certains aspects, en particulier sur la nationalité des usagers.

Le travail mené par l'Inspection générale apporte un éclairage sur d'autres éléments qui ne sont pas ou peu développés dans le rapport d'activité du délégataire (durée du séjour, cadre du séjour, etc.).

1.6.1.1. Durée des séjours

Les séjours réalisés sur le site se caractérisent par leur courte durée.

En effet, les personnes qui fréquentent le Camping du Bois de Boulogne privilégient généralement les séjours courts : pour 45 % d'entre eux le séjour est compris entre quatre jours et une semaine et pour 37 % le séjour est inférieur ou égal à trois jours.

Parmi les personnes interrogées par les rapporteurs, 7 personnes ont déclaré effectuer un séjour supérieur à un mois¹³.

1.6.1.2. Cadre du séjour

Pour 86 % des usagers, le séjour présente un caractère touristique, les séjours à caractère professionnel (8 %) ou autre (6 %) représentant un pourcentage très marginal.

Pour près de la moitié des usagers, les séjours se font seul ou en couple.

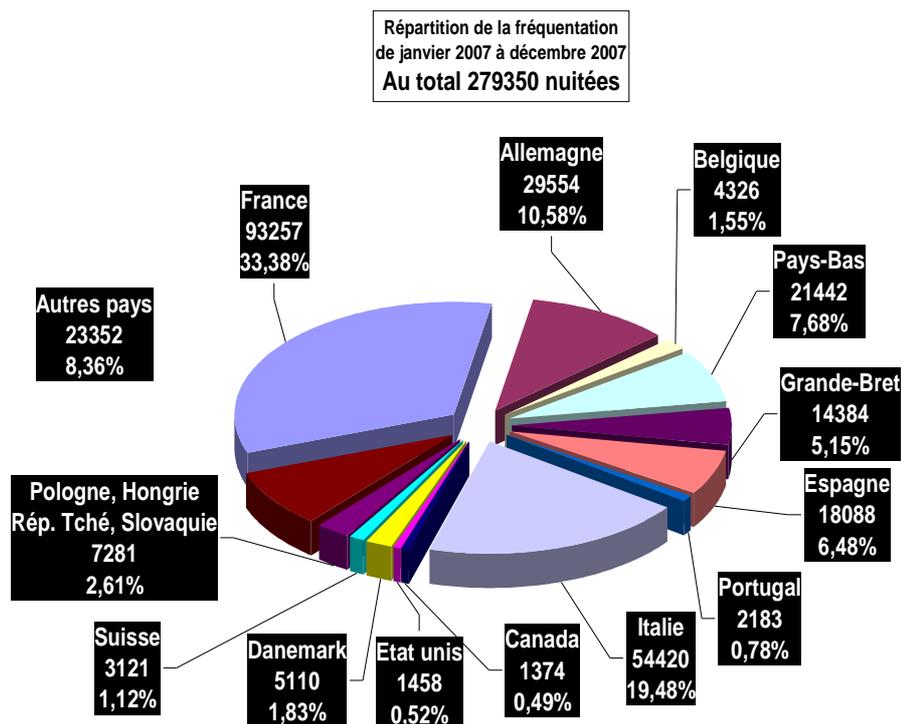
1.6.1.3. Nationalité des usagers

D'après l'enquête, les usagers du camping du Bois de Boulogne sont majoritairement des Français (26 %).

Viennent ensuite les Italiens (18 %) et les Allemands (13 %).

Dans l'ensemble, ces chiffres corroborent les statistiques établies pour l'année 2007 par la direction du camping (qui sont reprises dans le diagramme suivant) et confirment que les Français constituent la nationalité la plus représentée.

¹³ Parmi les 150 personnes interrogées par les rapporteurs, trois personnes ont même indiqué que la durée de leur séjour excédait une année.



Source rapport activité 2007 du délégataire

Le campeur type est donc un Français, voyageant seul ou en couple dans le cadre d'un séjour touristique de 4 jours à une semaine.

S'agissant de conditions d'accès au camping, les rapporteurs signalent que le règlement intérieur de l'établissement contient des dispositions qui pourraient être jugées illégales. L'article 1^{er} de ce document est ainsi rédigé : « (...) *Le terrain de camping du Bois de Boulogne étant réservé aux touristes, il importe :*

- (...),
- de posséder une résidence officielle à plus de 50 km de Paris.
- (...) »

Cette restriction semble incompatible avec les dispositions de l'article L.122-1 du code du commerce : « *Il est interdit de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime, et de subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service ainsi que de subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit.* »

Dans les faits, le gestionnaire du camping et ses employés sont extrêmement vigilants sur le respect de cette contrainte de résidence. Les responsables du camping

justifient cette interdiction de séjour par leur souhait de se prémunir contre les occupations pérennes d'un emplacement.

En réalité, la disposition d'une résidence officielle en dehors de la région parisienne ne saurait être efficace contre de telles occupations durables, et les rapporteurs ont pu constater que le Camping du Bois de Boulogne accueillait depuis plus de quinze ans des résidents étrangers qui y avaient établi demeure. Le directeur du camping a assuré aux rapporteurs qu'il avait été récemment demandé aux occupants de ces emplacements de bien vouloir trouver une autre solution pour leur hébergement et le stockage de leurs matériels.

1.6.2. L'appréciation des usagers sur les prestations offertes

Si 92 % des clients interrogés par les rapporteurs se déclarent prêts à revenir au camping du Bois de Boulogne (ce qui est le signe d'une réelle satisfaction de leur part), ce chiffre doit toutefois être relativisé en l'absence d'offre concurrente d'hôtellerie de plein air sur Paris.

Les clients se montrent **satisfaits ou très satisfaits** :

- du snack : 92 %,
- de la navette : 90 %,
- du cadre : 86 %,
- de l'accueil : 83 %,
- de la propreté des parties privées : 82 %,
- de la sécurité : 82 %,
- de la billetterie : 81 %.

En revanche, ils sont **très insatisfaits ou insatisfaits** :

- de l'aire de jeux : 57 %,
- de la laverie : 42 %,
- des bornes internet : 39 %,
- du bruit : 33 %,
- de la propreté des parties communes : 26 %.

Si les clients apprécient l'existence de la superette (53 %), la plupart estiment que le choix y est limité. D'après eux, il serait souhaitable d'y trouver un rayon « boucherie » et un rayon « fruits et légumes ». D'autre part, ils considèrent que rien ne justifie les tarifs pratiqués.

Ils soulignent aussi **le peu de commodité pour accéder à la laverie** qui n'est utilisable que pendant les heures d'ouverture de la superette. Les prix sont jugés excessifs par rapport à la qualité de l'offre. Beaucoup regrettent l'absence d'espaces couverts dédiés au séchage du linge.

La proposition Internet est jugée chère et obsolète et **beaucoup déplorent l'absence de borne WIFI¹⁴**, alors que de nombreux campings de cette catégorie proposent gratuitement cette prestation. **53 % des personnes interrogées apprécieraient également la présence sur place d'un distributeur automatique de billets.**

Les campeurs dormant sous la tente regrettent le plus souvent que les emplacements qui leurs sont attribués ne soient pas toujours plans.

Les occupants des mobile-homes mettent parfois en avant l'insuffisance des ustensiles de cuisine et regrettent que le petit électroménager soit quelquefois défectueux.

De nombreux usagers se plaignent de l'absence d'offre de déplacement à vélo et de l'inexistence de piste cyclable pour rejoindre Paris depuis le camping.

S'agissant des infrastructures, les doléances des utilisateurs rejoignent les observations faites par les rapporteurs. Certains jugent insuffisantes, en saison, les équipes de nettoyage et de maintenance et constatent que les graffitis ne sont pas nettoyés, les fuites ou des robinets défectueux ne sont pas réparés ou changés. Cependant près de la moitié des utilisateurs sont satisfaits de la propreté des parties communes et la qualité des équipements est jugée satisfaisante pour 55 % d'entre eux.

En période d'affluence, les temps d'attente pour effectuer les formalités à l'arrivée sont parfois jugés trop longs. A ce propos, on notera que les aires d'accueil situées à l'entrée du camping sont sous-dimensionnées et génèrent des files d'attente sur la voie publique qui pourraient être source d'accidents.

Certains des campeurs ont signalé que l'éclairage des cheminements était quelquefois insuffisant, voire défectueux dans certaines zones du camping.

Enfin, les clients avec enfants ont attiré l'attention des rapporteurs sur la nécessité de renforcer la signalisation en matière de circulation automobile dans l'enceinte de l'établissement.

¹⁴ Le directeur du camping a toutefois indiqué aux rapporteurs qu'il existait à l'heure actuelle des obstacles techniques à l'installation d'un dispositif WIFI.

2. ÉTUDE FINANCIÈRE ET COMPTABLE

L'étude des comptes de la DSP du camping du Bois de Boulogne est rendue délicate par les changements de date de clôture des exercices comptables qui rendent malaisée l'analyse des évolutions : à trois reprises aux cours des dernières années, les dates de clôture des comptes ont été modifiées¹⁵. S'agissant d'une activité qui est soumise aux variations saisonnières, les comptes produits qui ont des durées variables perdent beaucoup de cohérence et les retraitements qui interviennent pour rétablir des comptes annuels sont lourds et hasardeux.

Qui plus est, les comptes de la DSP du camping du Bois de Boulogne ne sont pas isolés au sein d'une société dédiée, mais sont intégrés dans ceux de la SA des Campings d'Île-de-France qui gère, outre le camping du Bois de Boulogne, le camping de Champigny-sur-Marne. Des codes analytiques permettent cependant d'imputer à chacun de ces sites les opérations qui leur sont propres et de leur affecter des frais de structure en fonction de leur activité respective : il n'en demeure pas moins que **la création d'une société dédiée au site du Bois de Boulogne serait préférable afin notamment que ces comptes soient certifiés par le commissaire aux comptes.**

2.1. Les comptes sont transmis avec retard à la Ville

Le délégataire transmet ses comptes avec retard : la direction des finances de la Ville de Paris est donc contrainte de relancer régulièrement le délégataire. Plusieurs relances sont nécessaires chaque année pour obtenir les comptes de la délégation.

L'exercice 2007 n'a pas échappé à ce scénario. Et pourtant, lorsque les rapporteurs ont rencontré les dirigeants de la SA des Campings d'Île-de-France le 28 mai 2008, ceux-ci leur avaient assuré que les comptes seraient disponibles « *à la fin de la semaine* ». Malgré plusieurs relances de l'Inspection générale et de la direction des finances, les comptes de la délégation n'ont été fournis à la Ville que dans les derniers jours de septembre 2008. Il est à cet égard surprenant de constater que les comptes de la

¹⁵ Jusqu'en 2004, les comptes de la SA Les Campings d'Île-de-France étaient calqués sur l'année civile. En 2005, la société a modifié la date de clôture de ses comptes et a choisi de retenir le 31 mars comme date de clôture. Le 30 mai 2008, la société a décidé de revenir sur une présentation par année civile et les comptes 2008 seront établis sur 9 mois, du 01/04/2008 au 31/12/2008. Ces modifications sont liées semble-t-il aux changements d'actionnaires intervenus entre 2005 et 2007.

société des campings d'Île-de-France ont été approuvés par une délibération de son associé unique le 20 juin 2008, alors que le compte rendu financier de la délégation du camping du Bois de Boulogne n'a été établi par le commissaire aux comptes que le 12 septembre 2008. Ceci indique clairement que les extractions et les retraitements nécessaires à l'élaboration des comptes de la DSP du camping du Bois de Boulogne sont des opérations complexes.

Même si aucune date de transmission des comptes à l'autorité délégante n'est inscrite dans les documents conventionnels, ces délais sont incompatibles avec les dispositions de l'article L.1411-3 du code général des collectivités territoriales qui dispose : *« Le délégataire produit chaque année avant le 1er juin à l'autorité délégante un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité de service. Ce rapport est assorti d'une annexe permettant à l'autorité délégante d'apprécier les conditions d'exécution du service public. »*

Dès la communication de ce rapport, son examen est mis à l'ordre du jour de la plus prochaine réunion de l'assemblée délibérante qui en prend acte. »

Les rapporteurs suggèrent qu'une date butoir dans l'envoi de ces comptes soit inscrite dans les documents conventionnels de la prochaine délégation.

2.2. Les rapports d'activité sont succincts

Les rapports d'activité du délégataire manquent de précision et comportent parfois des erreurs.

Si les indications fournies sur la fréquentation sont relativement claires et complètes, en dépit de certaines erreurs minimes décelées par les rapporteurs, il n'en va pas de même du compte rendu financier qui est très succinct : pour les comptes des exercices antérieurs à 2006, les comptes n'étaient accompagnés d'aucun commentaire et d'aucune justification. La direction des finances ne manquait pas à la réception de ces documents de demander des précisions pour lever certaines interrogations.

De manière fort opportune, les comptes de 2007 sont accompagnés de justificatifs qui permettent de mieux appréhender les comptes de la délégation. Il n'en demeure pas moins que ces rapports du délégataire ne comportent aucune donnée bilancielle et qu'en particulier le délégataire ne fournit aucun élément sur la composition et la valorisation des immobilisations. Cet aspect essentiel devrait de l'avis des rapporteurs figurer dans les contraintes imposées au délégataire dans le cadre de la prochaine DSP.

Enfin, à titre anecdotique, on signalera que les rapports de DSP de 2004, 2005 et 2006 mentionnent la présence de 10 cabines téléphoniques près de la réception : or, dans les faits le nombre de cabines n'est que de 6. Cette erreur indiquée par les rapporteurs a été corrigée dans le rapport 2007.

2.3. Une comptabilité analytique peu probante

Le délégataire fournit chaque année les comptes de la SA des campings d'Île-de-France, ainsi qu'un document extrêmement succinct intitulé « *Compte rendu financier du Camping du Bois de Boulogne* ». Ce document d'une page reproduit en annexe (voir annexe VI) est à l'évidence insuffisant pour identifier avec précision la nature des opérations de la DSP. L'attestation établie par le commissaire aux comptes chaque année précise : « *Nous avons effectué une revue limitée des comptes de votre société, et plus particulièrement de la comptabilité analytique permettant de retracer les opérations spécifiques au camping du Bois de Boulogne* ». A l'évidence, l'affectation des charges et des produits à chacune des entités (camping de Champigny et camping du Bois de Boulogne) ne constitue pas le cœur des priorités de la mission du commissaire aux comptes, et cela s'explique aisément par l'absence d'incidence fiscale sur les comptes de la société des Campings d'Île-de-France (voir annexe VII).

Pourtant, dans un courrier adressé le 8 juillet 2005 à la sous-direction des partenariats public-privé de la Ville de Paris, la direction de la société des campings d'Île-de-France indique que « *les opérations comptables relatives à l'exploitation de la concession sont précisément identifiées et affectées sur celle-ci. Une quote-part des charges communes aux deux sites est répartie au prorata du chiffres d'affaires réalisé par chaque camping* ». L'examen des comptes pratiqué par les rapporteurs n'a cependant pas permis de confirmer l'application de ces règles d'affectation à la totalité des opérations. Qui plus est, il n'y a pas forcément de cohérence entre les intitulés retenus pour les comptes de la SA et pour ceux de la délégation. A titre d'exemple :

- L'impôt sur les sociétés (IS) a totalisé ... € en 2004 pour la SA des campings d'Île-de-France. Il est étonnant que pour cette même année le montant imputé au camping du Bois de Boulogne (... €) représente 98,5 % de cette somme. Si les responsables de la comptabilité justifient cette situation par le résultat déficitaire du camping de Champigny en 2004, on comprend difficilement que le montant imputé à Boulogne ne soit pas de la totalité de l'IS, soit ... €.
- Les frais financiers de la SA Les campings d'Île-de-France pour l'année 2004 s'établissent à 24.326 € tandis que les produits financiers s'élèvent à 561 € (différence positive de change), soit un résultat financier négatif de la SA de 23.765 €. Or le compte-rendu financier de la délégation du camping du Bois de Boulogne fait apparaître un résultat financier négatif net de 42.500 €. Interrogés sur cet écart, les responsables de la comptabilité ont indiqué qu'il provient de la comptabilisation sous cette rubrique des frais bancaires prélevés sur les paiements par carte bancaire qui sont comptabilisés en charges d'exploitation dans les comptes de la SA.
- Le montant des primes d'assurance conduit à des interrogations identiques : en 2004, la police d'assurance souscrite auprès de ... qui couvrait à la fois les sites du Bois de Boulogne et de Champigny prévoyait une base annuelle de

prime de 22.702 € HT. Or les comptes de la DSP du Bois de Boulogne enregistrent pour ce seul site un montant de 38.100 €. Pour l'année 2006, la police souscrite auprès de ... s'élève à 11.343 € HT pour le seul site du camping du Bois de Boulogne, alors que les comptes de la délégation font apparaître des dépenses de 9.082 € HT (assurance responsabilité civile générale) et 17.943 € HT (assurances diverses), soit 27.025 € HT au total.

- S'agissant des frais de personnel, les salaires et charges de la SA Les campings d'Île-de-France pour l'année 2004 s'établissent à 1.264.389 € tandis que ceux de la délégation du Camping du Bois de Boulogne représentent à eux seuls 1.040.100 €, soit 82,3 % des charges de personnel supportées par la SA Les Campings d'Île-de-France. Cet écart s'expliquerait, selon les responsables de la comptabilité de la SA, par le fait que dans les comptes de la délégation, les frais qui sont facturés par la SAUR (voir paragraphe 2.3.1.2.3. concernant le détail de ces frais) sont présentés comme des frais de personnel, alors que dans les comptes de la SA, ils apparaissent dans la rubrique « achats et charges externes ».

Pour les années 2005 et suivantes, la détection d'anomalie de ce type est beaucoup plus malaisée dans la mesure où il n'y a pas de correspondance entre les dates d'arrêtés des comptes de la SA Les Campings d'Île-de-France, qui a présenté ses comptes :

- Sur 3 mois : du 01/01/2005 au 31/03/2005 ;
- Puis du 01/04/2005 au 31/03/2006 ;
- Puis du 01/04/2006 au 31/03/2007 ;
- Et enfin du 01/04/2007 au 31/03/2008.

Les comptes de la DSP du camping du Bois de Boulogne ont quant à eux été retraités pour une présentation par année civile. De ce fait, pour les années postérieures à 2004, les anomalies de ce type sont difficiles à mettre en lumière.

L'absence de société dédiée au camping du Bois de Boulogne n'est pas de nature à assurer une totale clarté sur les flux qu'elle génère. La création d'une telle société est vivement recommandée par les rapporteurs dans le cadre de la future DSP.

2.3.1. Une activité extrêmement rentable pour le délégataire

L'activité est rentable pour l'actuel délégataire. Ceci résulte de la faiblesse de la redevance due à la Ville de Paris et tient au fait que le délégataire, dont le contrat arrive à échéance prochainement, ne fait plus de travaux d'envergure et limite ses investissements

2.3.1.1. La redevance versée à la Ville est faible

Les rapporteurs rappellent que la redevance versée par le délégataire à la Ville de Paris correspond à 6,5 % du chiffre d'affaires du camping du Bois de Boulogne, augmenté du double des redevances versées par les sous-concessionnaires et diminué de la redevance payée à VNF.

Disposant d'une emprise répartie pour moitié sur un terrain appartenant à la Ville et pour l'autre moitié sur un terrain appartenant à l'Etat, le délégataire verse à chacun des propriétaires de ces parcelles des montants très hétérogènes :

Le montant de **la redevance Ville** a évolué comme suit au cours des dernières années :

Redevance payée à la Ville de Paris

	2004	2005	2006	2007
Montant (€)	173 079	175 185	181 119	213 091

L'augmentation constatée du montant de la redevance Ville (+23 %) est liée à l'accroissement de près de 20 % du chiffre d'affaires réalisé par le site du Bois de Boulogne entre 2004 et 2007, passant de ... € en 2004 à ... € en 2007.

S'agissant de **la redevance payée à Voies Navigables de France (VNF)**, étant indexée sur l'indice INSEE du coût de la construction, son évolution est plus linéaire.

Redevance payée à VNF

	2004	2005	2006	2007
Montant (€)	40 972	43 349	43 474	46 540

En raison de l'affaissement de la berge qui est intervenu au cours de l'hiver 2007/2008 et de l'amputation de 600 m² environ de terrain, le montant de cette redevance a été ajusté en avril 2008. Mécaniquement, la redevance de la Ville devrait de ce fait augmenter de manière très marginale en 2008.

Avec une redevance qui représente seulement 6,5 % du chiffre d'affaires réalisé sur le site, l'économie du contrat est assez éloignée du taux de 15 % du chiffre d'affaires que la Ville s'efforce le plus souvent d'atteindre dans le cadre des conventions d'occupation du domaine public. Et ce, d'autant plus que la rentabilité de cette DSP est importante.

2.3.1.2. La rentabilité de la délégation est exceptionnelle pour le délégataire

La DSP du camping du Bois de Boulogne dans les conditions actuelles de son exploitation dégage une marge nette qui dépasse les 26 % du chiffre d'affaires en 2007 :

[...]

Le tableau a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

La croissance très notable de cette marge s'explique principalement par la conjugaison de trois facteurs : une croissance régulière du chiffre d'affaires, la faiblesse des investissements réalisés par le délégataire au cours des dernières années et une gestion prudente et rationnelle qui permet de maintenir les charges d'exploitation.

2.3.1.2.1. *Une croissance régulière du chiffre d'affaires*

Les produits d'exploitation réalisés sur le site du camping du Bois de Boulogne se répartissent en trois catégories :

- le chiffre d'affaires stricto sensu généré par la location des emplacements et des mobile-homes;
- les ventes annexes qui sont constituées des frais de réservation et du produit net des ventes de billetteries¹⁶ ;
- les redevances des sous-concessions.

[...]

Le tableau a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

¹⁶ Les ventes de billetterie concernent essentiellement des « pass » pour ..., des billets RATP « Opentour » et des billets pour le parc La marge perçue par le camping sur ces produits varie de 8 à 10 %.

2.3.1.2.2. La faiblesse des investissements réalisés par le délégataire au cours des dernières années

Hormis les investissements importants réalisés au début du contrat en 1988, puis dans les années 95, le délégataire n'a pas entrepris de travaux d'envergure sur le site.

Dans un rapport d'activités daté du 21 novembre 1991, la société des campings d'Île-de-France faisait état de 13 MF de travaux (1,97 M€) réalisés entre 1988 et 1991. Ce même document envisageait la réalisation de 10 MF (1,5 M€) de travaux supplémentaires sur les 10 ans à venir afin d'obtenir le classement en 4 étoiles. L'addition de ces deux chiffres laisserait penser que le délégataire a investi 3,5 M€ entre 1988 (origine du contrat) et 1998, année au cours de laquelle le camping a obtenu le classement dans la catégorie 4 étoiles.

Or, les rapporteurs ont obtenu des services comptables de la société des campings d'Île-de-France un tableau synthétique des immobilisations du camping du Bois de Boulogne : au 31/12/2005, la « valeur brute des immobilisations à l'origine » s'établissait à 2.361.377 €¹⁷. Ce chiffre est très éloigné des 3,5 M€ annoncés par le délégataire.

Plus récemment, dans un courrier adressé le 8 juillet 2005 à la sous-direction des partenariats public-privé de la Ville de Paris, la direction de la société des campings d'Île-de-France mentionne un important programme de travaux prévu pour l'année 2005 :

- Plantation de haies sur les emplacements ;
- Lasure sur l'ensemble des bâtiments ;
- Peinture dans les sanitaires ;
- Modification de l'implantation d'emplacements pour un meilleur accès aux véhicules ;
- Aire de jeux pour enfants refaite à neuf ;
- Amélioration des emplacements tente au niveau du sol.

A l'évidence, la réfection de l'aire de jeux n'est pas intervenue (voir § 1.2.6. du présent rapport). Selon le directeur du site, les deux jeux en bois, cassés depuis plusieurs années, devraient être remplacés en 2009.

On ne peut manquer d'être surpris par le caractère parcellaire et très approximatif (absence de chiffrage précis) des informations fournies par le délégataire aux services de la Ville de Paris dans ce domaine. De leur côté, les services de la Ville ont sans doute manqué de vigilance sur les opérations conduites par le délégataire : ainsi l'installation de mobile-homes sur le site s'est faite à leur insu en

¹⁷ Ce chiffre comprend les immobilisations corporelles (matériel de transport, bureau, mobilier, logiciels, outillages) ainsi que des constructions et agencements.

1999¹⁸, et la Ville a été mise devant le fait accompli. Son absence de réaction n'a pas permis de contester ces implantations.

En tout état de cause, les amortissements pratiqués au cours des dernières années témoignent de la faiblesse des investissements réalisés sur la période récente :

Evolution des amortissements du camping Bois de Boulogne (en €)

	2004	2005	2006	2007
Amortissements	318 500	280 852	205 628	154 472
Variation N/(N-1)	ND	-12%	-27%	-25%

(Source : compte rendu financier établi par le délégataire)

L'état quelque peu dégradé des installations, que les rapporteurs ont pu constater et qui a été décrit dans la première partie du rapport, trouve en grande partie son origine dans l'absence de moyens financiers dégagés au cours des dernières années pour procéder aux travaux de rénovation qui s'imposent : tout semble indiquer que l'actuel délégataire attend le terme de l'actuelle DSP et n'assure que le strict minimum, ce qui, à défaut de contraintes inscrites dans le contrat liant le délégataire à la Ville, est assez compréhensible.

2.3.1.2.3. Une gestion prudente et rationnelle

L'accroissement des bénéfices du camping du Bois de Boulogne s'explique aussi certainement par la qualité de gestion : le poste assurance a ainsi été divisé par 3 au cours des quatre dernières années et les frais commerciaux ont diminué de près de 27 %.

Seule ombre au tableau, le siège de la SAUR (société mère) facture à la société Les campings d'Île-de-France **des frais de siège dont l'importance ne peut manquer de surprendre** :

- **Des frais de management** qui représentent **195.840 € HT par an et correspondent** au rôle d'animation et de supervision assuré par le directeur général de la société.
- **Des frais de prestations comptables** qui atteignent **32.640 € HT par an**. Ils correspondent au travail indispensable assuré par la SAUR et semblent évalués à un juste prix.

¹⁸ L'article 21 de la convention du 1^{er} avril 1988 prévoyait initialement 560 emplacements répartis en 280 emplacements « confort » de 100 m² minimum et 280 emplacements « simples » sans faire référence à l'existence de mobile-homes sur le terrain. Or en 1999, 13 mobile-homes ont été installés sans que l'autorisation expresse de la Ville ait été sollicitée, alors que l'article 21 de la convention susvisée prévoyait expressément que « toute augmentation du nombre de places, de l'une ou l'autre catégorie, devra recevoir l'accord exprès, écrit et préalable de la Ville de Paris et entraînera la révision de la convention, notamment de ses dispositions financières. »

- Des **prestations DRH** s'élevant à **51.000 € par an** représentant la charge de travail assuré par la société mère pour établir la paye et établir les différentes déclarations sociales.
- Des **services communs 68.000 € par an** qui concerneraient de l'assistance du service juridique et de l'assistance informatique, mais dont la teneur n'a pu être appréciée avec précision par les rapporteurs.

Au total, la SAUR facture donc chaque année à la société des campings d'Île-de-France 347.840 € HT de frais répartis ainsi :

Frais facturés en 2008 par la SAUR à la société des campings d'Ile de France (en €)

	Par trimestre	Par an
Frais de management	48 960	195 840
Prestations comptabilité	8 160	32 640
Prestations DRH	12 750	51 000
Services communs	17 000	68 000
TOTAL :	86 870	347 480

(Source : factures SAUR n°88000610 du 31/07/2008 et n°88000069 du 17/06/2008)

Ces frais sont imputés au prorata du chiffre d'affaires réalisé par chacune des entités (Boulogne : 66 % ; Champigny : 34 %). Dans les comptes de la délégation du camping du Bois de Boulogne, on les retrouve sous des intitulés différents qui ont d'ailleurs évolué au cours des derniers exercices :

Frais de siège facturés par la SAUR au camping Bois de Boulogne (en €)

	2004	2005	2006	2007
Personnel siège	155 000	130 000	112 491	134 400
Frais d'agence	66 000	56 000	106 697	105 006
Frais de siège	67 000	46 000	- 11 590	
TOTAL :	288 000	232 000	207 598	239 406

(Source : compte rendu financier établi par le délégataire)

2.3.2. Un contrôle interne insuffisant

2.3.2.1. Une activité et des conditions d'exploitation à risques

Le camping du Bois de Boulogne, eu égard à son activité et aux conditions dans lesquelles elle s'exerce, justifie l'existence d'un contrôle interne renforcé. Les rapporteurs ont notamment relevé les particularités suivantes :

- une autonomie importante liée à l'isolement géographique de son activité ;
- un pourcentage élevé de recettes encaissées en espèces (de l'ordre du tiers) ;
- la taille réduite de la structure qui ne permet pas d'instaurer une véritable séparation des tâches ;
- le rôle central du directeur du camping qui est logé sur le site et qui, pour des raisons familiales, prend souvent ses vacances dans le logement de fonction qu'il occupe sur place.

2.3.2.2. Un contrôle du siège insuffisant

Les contrôles exercés par le siège sont réduits, ce qui ne signifie pas bien évidemment que le camping fonctionne en totale autogestion. Le service comptabilité de la SAUR suit et enregistre les opérations du site, le commissaire aux comptes procède aux diligences d'usage dans le cadre de son mandat et enfin la direction de l'audit interne de la SAUR est susceptible d'intervenir à tout moment.

Une mission de contrôle de trois jours a ainsi été conduite par les services d'audit interne de SAUR en mars 2007 et n'a semble-t-il permis de déceler aucune anomalie majeure, ni de détecter des dysfonctionnements importants. Les rapporteurs n'ont pu avoir accès à ce document. Ils notent que l'occurrence de ce type de mission est assez rare (une en cinq ans) et qu'en outre les responsables de la société des campings d'Île-de-France avaient préalablement été informés de la mission et de la date d'intervention des auditeurs. Ils relèvent enfin que l'activité des sous-concessionnaires n'entrait pas dans le champ de l'audit.

Dernier point d'importance : il n'existe pas d'interface entre le logiciel de gestion de l'activité du camping (...) et le logiciel comptable utilisé par la SAUR (...). Cette situation requiert la saisie manuelle des informations récupérées dans ... avec tous les risques d'erreurs qui en découlent.

2.3.3. Une meilleure visibilité sur les comptes et l'activité des sous-concessionnaires est souhaitable

Plusieurs sous-concessions ont été attribuées. Elles contribuent à la croissance du chiffre d'affaires de la DSP, comme en témoigne le tableau suivant :

[...]

Le tableau a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

Cependant, les conditions d'attribution et d'exploitation de ces activités ne sont pas conformes aux exigences posées par le cadre contractuel qui lie la société des Campings d'Île-de-France à la Ville de Paris.

2.3.3.1. L'exploitation du bureau d'information et du service de navette

Dans un premier temps, ces deux activités ont fait l'objet de deux contrats distincts bien que confiées à la même société.

Du 19/05/1988 au 31/12/2000, **le bureau d'information** a été concédé à la société ... par un contrat en date du 19/05/1988, moyennant une redevance annuelle de ... F HT (... € HT). Le sous-concessionnaire avait à sa charge :

- La tenue du standard téléphonique de juin à septembre inclus
- Les ventes de billets de spectacles
- Les ventes de billets de la navette
- L'organisation de visites de groupes.

L'exploitation du service de navette a été sous-concédée à la société ... par un contrat en date du 19/05/1988, à compter du 19/05/1988 pour 3 ans, renouvelable deux fois maximum par tacite reconduction, moyennant une redevance annuelle de ... % du CA HT avec un minimum de ... F HT (... € HT). Le sous-concessionnaire devait dans le cadre de ce contrat mettre en service un autobus de 100 places et si besoin un car de 53 places et assurer un service du week-end de Pâques jusqu'à fin septembre.

A compter du 13/11/1992, le contrat est modifié. Il devient unique et la redevance due par la société ... est fixée pour l'ensemble de ces deux prestations à ... F HT (... € HT).

A compter du 1er janvier 2001, la société ..., moyennant une redevance de ... € HT avec des charges identiques, a succédé à la société Ce contrat a été par la suite renouvelé pour une période d'un an à compter du 1^{er} avril 2004 moyennant une redevance de ... € HT.

Lors du renouvellement intervenu à compter du 31 mars 2005, toujours avec la société ..., la redevance annuelle a été légèrement accrue pour s'établir à ...€ HT.

Ce contrat vient d'être renouvelé, à compter du 1^{er} avril 2008 pour une période de 21 mois moyennant une redevance annuelle de ... € HT.

2.3.3.2. L'exploitation du bar restaurant et de la superette

La superette a été concédée à la société ... par contrat en date du 19/05/1988 pour une période de 3 ans renouvelable deux fois par tacite reconduction moyennant une redevance de ... % du CA HT et ne pouvant être inférieure à ... F HT (... € HT)

Le bar restaurant a été sous-concédé à la même société (...) pour une durée identique et des conditions financières similaires (... du CA HT) avec un montant minimal de ... F HT par an (... € HT).

Le 1^{er} juin 1989, la société ... a racheté la licence du restaurant. Elle est ainsi devenue sous-concessionnaire de la supérette et du restaurant.

Au 1^{er} janvier 1997, à l'expiration de la précédente convention, le contrat avec la société ... est renouvelé jusqu'au 31 décembre 2009 moyennant une redevance annuelle de ... F (superette) et ... F (restaurant). Chacune des ces redevances passera à ... F HT l'année suivant le classement du camping en 4 étoiles, soit un montant total ... F HT (... € HT) (hors actualisation).

En 2004, la société ... (sous-concessionnaire de la supérette et du restaurant) a sous-concédé cette activité à la société ..., moyennant une redevance de ... % du chiffre d'affaires HT réalisé par le restaurant et la supérette.

Ces montages sont relativement complexes. De plus, **l'agrément et l'accord de la Ville de Paris n'ont pas été sollicités sur ces contrats**. Or l'article 5 de la convention du 1^{er} avril 1988 prévoit l'accord préalable de la Ville : « *Le concessionnaire s'efforcera de créer une animation compatible avec le caractère du camping, qui devra être exploité dans des conditions dignes de la Capitale. A cette fin, il pourra exploiter par lui-même ou sous-concéder, toute activité susceptible de présenter un intérêt dans ce cadre, sous réserve de l'autorisation expresse, écrite et préalable des sous-concessionnaires par la Ville de Paris, la durée des sous-concessions n'excédant pas celle de la concession.* »

La Ville de Paris a eu simplement connaissance, suite à sa demande, de l'attribution des contrats de sous-concession avec ... et la société ... en 2007. Elle n'a pas été informée de l'intervention de la société dans la gestion de la supérette et du restaurant et n'a donc pu donner son agrément à ce contrat.

En outre, le fait que le directeur du camping soit également le gérant de la société ... n'a apparemment pas été porté à la connaissance de la Ville de Paris.

Un meilleur suivi de la part de la Ville de ces contrats s'avère nécessaire.

On ajoutera qu'à l'occasion de la rencontre qu'ils ont eue avec les responsables de la comptabilité et du contrôle de gestion de la SAUR, ces derniers ont affirmé ignorer l'existence des sous-concessions avec la société ..., ce qui plaide également dans le sens d'une plus grande attention portée à ces contrats.

2.3.4. Le suivi des immobilisations n'est pas satisfaisant

Il est important de relever qu'**aucune disposition contractuelle ne traite du sort des immobilisations à l'issue du contrat actuel**. Par ailleurs, **la convention de DSP ne contient aucune stipulation sur la manière dont la Ville assure le suivi des investissements financés par le délégataire**. On peut ajouter que **l'absence de réalisation d'un inventaire à l'origine du contrat, de même que l'absence de suivi**

par la Ville des immobilisations acquises, cédées ou vendues par le délégataire au cours de la vie du contrat ne permettent pas de connaître avec précision le patrimoine de la DSP ou d'en évaluer la valeur.

D'un point de vue comptable, et d'après les éléments transmis par le délégataire, la valeur nette comptable (VNC) des immobilisations au 31/12/2007 s'établit à 154.076 €.

Le délégataire procède, en sus des amortissements classiques pour dépréciation, à des amortissements de caducité¹⁹. Il est donc clair que ces immobilisations reviendront à la Ville au terme du contrat actuel. En raison du mode de comptabilisation des amortissements adopté par le délégataire, la VNC des immobilisations sera réduite à zéro au terme de la convention. Cette VNC ne correspond bien évidemment pas à la valeur marchande des immobilisations.

Dans le cadre de la prochaine DSP, il est souhaitable que des dispositions contractuelles claires traitent de ces questions en prévoyant notamment :

- **la réalisation d'un inventaire valorisé du patrimoine mis à disposition du nouveau contractant ;**
- **le sort des immobilisations à l'issue du contrat, en distinguant les biens de retour (indispensables à la bonne exécution du service public), les biens de reprise (utiles à l'exécution du service) et les biens propres du délégataire, ainsi que les modalités d'indemnisation pour les biens de reprise ;**
- **la mise à disposition régulière par le délégataire d'états fiables lui permettant de contrôler la composition des immobilisations, ainsi que le détail chiffré année par année des investissements réalisés, des mises au rebut et des cessions intervenues (ainsi que les conditions de ces cessions : bénéficiaire et prix) ;**
- **l'information et l'aval préalable de la Ville sur les projets d'investissements.**

¹⁹ Amortissements de caducité : aussi appelés amortissements financiers, ils ont pour objectif d'assurer la récupération des financements d'origine apportés par le délégataire. Ils ne traduisent pas l'usure des biens. Ils sont le plus souvent calculés linéairement sur la durée de vie du contrat.

3. LES PROBLÉMATIQUES LIÉES À LA FIN DE L'ACTUELLE DSP ET À SON RENOUVELLEMENT

La convention de délégation conclue avec la société « Les Campings d'Île-de-France » prendra fin le 31 décembre 2009. Cette DSP pourrait toutefois être prolongée d'un an maximum, c'est-à-dire jusqu'au 31 décembre 2010, pour des motifs d'intérêt liés à la continuité du service public.

Quels sont les différents problèmes auxquels la Ville de Paris sera confrontée à l'échéance de l'actuelle DSP et lors de la préparation du nouveau contrat de gestion ?

C'est à cette question que les rapporteurs ont tenté d'apporter des éléments de réponse dans les lignes qui suivent.

3.1. Le sort des immobilisations à l'issue de la convention avec l'actuel délégataire

[...]

Les paragraphes ont été occultés conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

Le mode de comptabilisation adopté par la société « Les campings d'Île-de-France » indique toutefois clairement que le délégataire envisage un retour gratuit de ces biens à la Ville à l'issue du contrat. En effet, il est généralement admis que la pratique des amortissements de caducité au titre des biens amortissables renouvelables mis en concession par le concessionnaire a pour corollaire le retour gratuit de ces biens à l'autorité concédante en fin de concession.

On peut ajouter que la totalité des biens ayant été amortie au terme du contrat, le délégataire ne subira aucun préjudice financier si la Ville ne l'indemnise pas au titre de ces investissements.

[...]

Le paragraphe a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

3.2. Le choix du futur mode de gestion

La Ville de Paris n'envisageant pas une reprise en régie du camping du Bois de Boulogne, la question du mode de gestion se limite à l'alternative suivante : marché public ou DSP ?

Compte tenu du taux de rentabilité constaté (marge nette supérieure à 26 % du chiffre d'affaires en 2007), il ne serait pas judicieux de recourir à un marché public pour trouver un nouveau gestionnaire pour cet équipement.

La formule de la délégation de service public apparaît donc comme la meilleure, l'activité de camping étant bien une activité de service public²⁰ et la rémunération du délégataire étant substantiellement liée aux résultats de l'exploitation du service.

3.3. La question du déménagement du camping

L'hypothèse d'un déplacement du camping sur un autre site situé dans le périmètre du Bois de Boulogne a été évoquée à plusieurs reprises.

Le déménagement, s'il avait lieu, permettrait notamment de :

- résoudre le problème résultant de la double appartenance du terrain d'emprise du camping (Ville de Paris/VNF) ;
- supprimer les difficultés liées à l'érosion de la berge de la Seine (qui a entraîné la disparition récente de 15 emplacements), difficultés qui ne manqueront pas de s'aggraver à l'avenir, VNF n'ayant pas semble-t-il l'intention d'engager dans l'immédiat des travaux de consolidation ;
- disposer d'un camping entièrement refait à neuf ;
- transformer le terrain actuel en zone de détente et de promenade et « ouvrir » le Bois de Boulogne sur la Seine.

L'APUR a d'ailleurs réalisé en 2007 une étude sur le Bois de Boulogne qui envisage le transfert du camping sur la partie nord de la plaine de jeux de Bagatelle (voir annexe VIII).

²⁰ Voir, par exemple, Tribunal des Conflits, 14 janvier 1980, n° 02141.

Cette hypothèse suscite un certain nombre de critiques de la part des personnes rencontrées par les rapporteurs.

En premier lieu, elle nécessitera la réalisation d'un **important investissement de départ** (de l'ordre de 16 M€, selon le directeur général de la société « Les Campings d'Île-de-France »), ce qui est de nature à décourager les délégataires potentiels.

En second lieu, l'ouverture du nouveau camping ne sera possible qu'au terme d'une **procédure assez lourde**, notamment du fait de la nécessité de modifier le PLU de Paris et d'obtenir un permis d'aménager (article L.443-1 du code de l'urbanisme).

Enfin, **le terrain proposé par l'APUR paraît peu adapté à l'installation d'un camping de 500 emplacements** : il est trop proche de Neuilly-sur-Seine et il n'est pas arboré, ce qui compliquera son insertion paysagère dans le Bois de Boulogne. En outre, le déménagement projeté réduira le nombre de terrains de sport ouverts au public sur la plaine de jeux de Bagatelle (on passerait de 17 à 14 terrains de sport).

Dans ces conditions, **il semble préférable de maintenir le camping du Bois de Boulogne sur son site actuel.**

3.4. Le problème foncier

Comme on l'a indiqué précédemment, le terrain sur lequel est installé aujourd'hui le camping du Bois de Boulogne appartient pour moitié à la Ville de Paris, et pour l'autre moitié à Voies Navigables de France.

Cette situation a pour conséquence que la collectivité parisienne ne peut, en droit, conclure de nouvelle DSP avec un tiers que si l'activité de camping déléguée s'exerce uniquement sur la parcelle dont elle est propriétaire, ce qui est en pratique totalement impossible (voir annexe I-C).

Dans ces conditions, la solution pour la Ville passe certainement par une **négociation préalable avec VNF** qui viserait :

- soit à échanger la parcelle VNF contre un autre terrain appartenant à la Ville²¹ ;
- soit à obtenir par convention la gestion de ladite parcelle²².

²¹ On songe notamment au terrain jouxtant le camping sur lequel sont édifiés les bâtiments techniques et d'habitation liés à l'exploitation du barrage de Suresnes (voir annexe I-C) et qui appartient théoriquement à la Ville de Paris.

²² La signature d'une convention de ce type avec la Ville avant le 31 décembre 2012 obligerait évidemment VNF à résilier au préalable la convention temporaire d'occupation du domaine public fluvial qui la lie jusqu'à cette date à la société « Les Campings d'Île-de-France ».

3.5. Les obligations à imposer au nouveau délégataire

L'actuelle convention soumet la société « Les Campings d'Île-de-France » à plusieurs obligations, notamment :

- approbation des tarifs par la Ville de Paris ;
- accord exprès de la Ville sur le nombre et le type d'emplacements ;
- ouverture du camping toute l'année ;
- classement du camping en catégorie « 4 étoiles ».

A ces contraintes, pourraient être ajoutées pour le nouveau délégataire les sujétions suivantes :

- **acquitter des pénalités en cas de manquements à ses obligations contractuelles** (transmission tardive des comptes, non réalisation ou réalisation partielle du programme d'investissements, paiement tardif de la redevance, etc.) ;
- **obtenir de la Ville une autorisation préalable pour chaque activité sous-concédée** ;
- **diminuer les nuisances sonores** liées à la voie de circulation longeant le camping ;
- **réhabiliter les équipements et les bâtiments du camping selon les normes de Haute Qualité Environnementale (HQE)** ;
- **créer un véritable guichet touristique** qui dispense aux usagers une information sur les manifestations culturelles parisiennes (musées, expositions, événements en cours), ainsi que sur les différents modes de transport et formules d'abonnements ;
- **obtenir le label « Camping Qualité »²³** ou un label équivalent.

3.6. La redevance due à la Ville de Paris

A l'heure actuelle, elle est fixée à hauteur de 6,5 % du chiffre d'affaires réalisé par le délégataire.

Compte tenu de la rentabilité de l'activité et des orientations générales définies par la Ville en la matière, **il est proposé de la porter à 15 % du chiffre d'affaires dans le**

²³ Ce label, qui est décerné par l'association Camping Qualité à l'issue d'un contrôle indépendant portant sur 500 critères environ, garantit que le service rendu à l'utilisateur (accueil, propreté, etc.) est de qualité, ce que n'implique pas forcément le classement préfectoral en catégorie « 4 étoiles ».

cadre de la future DSP ... [...] *la suite du paragraphe a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.*

4. LES RECOMMANDATIONS DE L'INSPECTION GÉNÉRALE

Dans un souci de clarté et d'efficacité, on trouvera ci-dessous le récapitulatif de l'ensemble des recommandations contenues dans le présent rapport, celles-ci étant regroupées en fonction de la date de leur mise en œuvre.

4.1. Dès à présent

4.1.1. Demander au délégataire de modifier le règlement intérieur du camping

L'interdiction de séjourner au camping du Bois de Boulogne faite aux personnes habitant à moins de 50 km de Paris doit être levée, car elle pourrait être jugée illégale et s'apparenter à un refus de vente. L'article 1^{er} du règlement intérieur doit être modifié en ce sens.

4.1.2. Exiger la production d'états fiables

La société « Les Campings d'Île-de-France » doit être mise en demeure de produire dans des délais raisonnables des rapports d'activité fiables : de trop nombreuses erreurs ont en effet pu être relevées par les rapporteurs.

4.1.3. Régler le sort des immobilisations en fin de contrat

Cette question doit être traitée avant l'échéance de la DSP. Elle pourrait éventuellement être réglée par l'avenant qui prolongerait l'actuelle convention.

4.1.4. Inciter le délégataire à améliorer la qualité de certains équipements et services

La société « Les Campings d'Île-de-France » doit le plus rapidement possible :

- réaliser des travaux d'entretien sur les blocs sanitaires qui le nécessitent ;
- rénover l'aire de jeux ;
- aménager un accès indépendant de la supérette aux machines à laver le linge.

4.1.5. Rappeler au respect des règles de sécurité

A ce titre, il est nécessaire que la société délégataire :

- respecte les dispositions du décret du 18 décembre 1996 relatif à la sécurité des aires de jeux ;
- [...] *Le paragraphe a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.*
- améliore la signalisation des extincteurs répartis sur le camping et procède au remplacement des cabochons dégradés ;
- installe une grille de sécurité sur le réceptacle central des aires de maintenance ;
- vérifie le système de sonorisation ;
- centralise et classe dans le registre de sécurité les justificatifs relatifs aux interventions concernant la sécurité ;
- prévoit l'indication des bornes de sécurité et de l'emplacement du point de rassemblement sur les plans remis aux usagers à leur arrivée ;
- mette en place une signalisation verticale pour faciliter leur localisation.

4.1.6. Sécuriser l'accès des piétons au camping

La Ville de Paris (DVD), en liaison avec la Préfecture de Police, doit sécuriser le carrefour formé par l'allée du Bord de l'Eau et le chemin de l'Abbaye en aménageant un passage pour piétons et restaurer la signalisation horizontale devant le terrain de camping.

4.1.7. Entamer des négociations avec Voies Navigables de France

La Ville de Paris doit sans tarder se rapprocher de VNF pour tenter de régler le problème de la double appartenance du terrain d'emprise du camping.

4.2. Dans le cadre de la future DSP

4.2.1. Privilégier la création d'une société dédiée pour gérer la DSP

La création d'une entité dédiée est de nature à permettre un contrôle renforcé sur la délégation de la part du commissaire aux comptes et d'assurer un meilleur suivi des activités du camping.

4.2.2. Obtenir du délégataire une formalisation et un suivi rigoureux du plan d'investissement et de travaux

Le nouveau contrat de DSP devra inclure un descriptif précis et chiffré des investissements et travaux que le délégataire aura à réaliser.

Le suivi de ces investissements devra être assuré par le délégataire qui devra fournir régulièrement ces éléments à la Ville. Il est en effet souhaitable que l'autorité délégante dispose d'états fiables et qu'elle puisse contrôler la composition des immobilisations, ainsi que le détail chiffré année par année des investissements réalisés.

Afin d'éviter les incertitudes rencontrées dans le cadre du contrat actuel, il devra être établi un inventaire précis des biens mis à disposition du futur délégataire et le sort des immobilisations devra être clairement indiqué (biens de retour, biens de reprise, biens propres du délégataire, modalité d'indemnisation pour les biens de reprise, etc.) dans la convention de DSP.

Des pénalités pour manquement à ces obligations devront être prévues par la future convention.

4.2.3. Exiger des contrôles renforcés

Des missions ponctuelles de contrôle devront être initiées par la société mère et le cas échéant par la Ville de Paris de manière régulière et de façon inopinée afin de s'assurer de l'exhaustivité des enregistrements comptables. Il s'agit de vérifier que les produits de l'activité du camping sont correctement et intégralement déclarés. Il serait souhaitable que l'activité des sous-concessionnaires entre également dans le champ de ces contrôles.

4.2.4. Augmenter la redevance

La redevance annuelle exigée du délégataire pourrait être portée à 15 % du chiffre d'affaires réalisé.

4.2.5. Obliger le délégataire à réduire les nuisances sonores et à sécuriser davantage le site

La réfection de la clôture et la mise en place d'un écran anti-bruit pour atténuer les nuisances sonores générées par l'allée du Bord de l'Eau doivent être mises à la charge du nouveau délégataire.

L'installation d'un réseau de caméras (que l'actuel délégataire a un moment envisagé) doit être étudiée.

4.2.6. Prévoir des infrastructures respectueuses de l'environnement et des prestations dignes d'un camping parisien

Le futur délégataire devra respecter les normes relatives aux surfaces des emplacements des campings « 4 étoiles » (ce qui ne devrait pas réduire de beaucoup le chiffre d'affaires).

En outre, il conviendrait de lui imposer certains investissements ou la fourniture de certains services qui font actuellement défaut, notamment :

- rénovation du parc de mobile-homes et des blocs sanitaires selon les normes HQE ;
- installation d'une borne WIFI (comme cela existe dans la majorité des campings de cette catégorie) et d'un distributeur automatique de billets ;
- mise en place d'un véritable guichet d'information touristique ;
- obtention d'un label qualité.

4.2.7. Favoriser l'utilisation du vélo pour accéder au camping

Il convient de construire des pistes cyclables permettant l'accès au camping et de développer l'implantation de bornes Vélib' aux abords immédiats du camping.

Personnes rencontrées dans le cadre de l'audit de la DSP du Camping du Bois de Boulogne

Personnels et responsables du camping

.....	Service réservation Camping Bois de Boulogne
.....	Responsable administratif du personnel de la SAUR
.....	Contrôleur de gestion SAUR
.....	Directeur Général Société "Les Campings d'Ile-de-France" et directeur CISE Maintenance (Groupe SAUR)
.....	Service réservation Camping Bois de Boulogne
.....	Responsable comptabilité SAUR
.....	Directeur du Camping du Bois de Boulogne
.....	Responsable comptabilité Camping Bois de Boulogne
.....	Responsable audit SAUR
.....	Responsable du Camping de Champigny (Camping IDF)
.....	Responsable comptable SAUR pour la région Ile-de-France Normandie
.....	Adjointe responsable comptabilité Camping Bois de Boulogne

Ville de Paris

.....	Collaboratrice au Cabinet de l'Adjoint chargé du budget, des finances et du suivi des sociétés d'économie mixte
.....	Conseiller au Cabinet du Maire de Paris
.....	Chef du Service des concessions (DF)
.....	Bureau des modes de gestion (DF) jusqu'en décembre 2008
.....	Responsable de la 2ème section du Bureau des Etablissements Concédés (DF)
.....	Chef du Bureau des Etablissements Concédés (DF) jusqu'en octobre 2008
.....	Collaboratrice à la 2ème section du Bureau des Etablissements Concédés (DF)
.....	Directeur adjoint chargé de la sous-direction des partenariats public-privé (DF) jusqu'en septembre 2008
.....	Chef du Bureau des modes de gestion (DF)
.....	Directrice de Cabinet de l'Adjoint chargé du budget, des finances et du suivi des sociétés d'économie mixte

Autres contacts

.....	Associé commissaire aux comptes Mazars et Guérard
.....	Responsable de la subdivision de Suresnes (VNF)
.....	Adjoint au directeur de l'APUR
.....	Président de la Fédération Française de Camping Caravaning
.....	Adjoint à la Responsable de la subdivision de Suresnes (VNF)
.....	Commissaire aux comptes Mazars et Guérard
.....	Président de l'Office de Tourisme et des Congrès de Paris
.....	Architecte à l'APUR
.....	Chargée d'études à l'APUR

PROCÉDURE CONTRADICTOIRE

1. Note du Directeur des Finances de la Ville de Paris en date du 19 janvier 2009

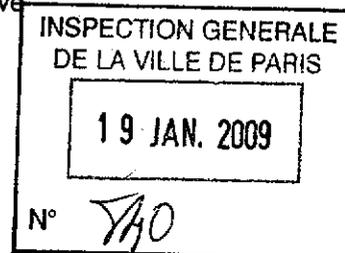
2. Courrier du Président de la société « Les Campings d'Île-de-France » en date du 19 janvier 2009

Note sur la procédure contradictoire :

Les observations formulées par le Directeur des Finances dans sa note du 19 janvier 2009 et par le Président de la société « Les Campings d'Île-de-France » dans son courrier du même jour apportent des précisions sur le contenu du rapport provisoire sans remettre en cause les propositions faites par l'Inspection générale.

Service des concessions

Bureau des établissements concédés



N/Réf : ADE/MJ/CG 09 00 0080

Paris, le 19 JAN. 2009

NOTE à l'attention de : Madame [redacted]
Directrice Générale de l'Inspection Générale

Objet : Rapport provisoire d'audit sur la DSP « camping du Bois de Boulogne »
(rapport n° 08-03)

Comme suite à votre note en date du 18 décembre 2008, je vous prie de prendre connaissance de mes observations concernant le rapport provisoire d'audit du « camping du Bois de Boulogne ».

Ce rapport prend en compte les observations déjà formulées par la DF lors de la réunion de présentation du 12 décembre 2008.

- Concernant les difficultés d'accès au camping (paragraphe 1.1.2), le rapport ne mentionne pas le projet de mise en place d'une navette fluviale desservant le Bois de Boulogne et comportant un arrêt en amont du barrage de Suresnes. Dans son rapport sur l'avenir du Bois de Boulogne, l'Atelier Parisien d'Urbanisme traitait ce sujet.
- Les rapporteurs préconisent une augmentation de la redevance perçue par la Ville, passant de 6,5% du chiffre d'affaire à 15% (paragraphe 3.6). Si l'activité est aujourd'hui très rentable et pourrait donc être soumise à une redevance nettement plus élevée, cette appréciation n'est valide qu'au regard du compte d'exploitation actuel. Le futur contrat devra, s'agissant des taux de redevance, tenir compte du programme d'investissement dont le délégataire aura la charge pour réaliser les travaux d'aménagement du site.
- Je tiens enfin à rectifier les noms et qualités de vos interlocuteurs à la DF :
 - [redacted] est chef du service des concessions
 - [redacted] est responsable de la 2^e section du bureau des établissements concédés
 - [redacted] est collaboratrice à la 2^e section du bureau des établissements concédés
 - [redacted] était directeur adjoint des finances, chargé de la sous direction des partenariats public privé jusqu'en septembre 2008, il est remplacé par [redacted]
 - [redacted] a quitté son poste fin décembre 2008, elle est remplacée par [redacted]

Tels sont les éléments que je souhaitais porter à votre connaissance.

Directeur des Finances



19 JAN. 2009

N°

838

Direction

Tél : 01.30.13.34.64

Tlc : 01.30.13.34.81

e-mail :

Mairie de Paris - Inspection Générale
Madame la Directrice Générale
17 boulevard Morland
75181 PARIS Cedex 04

Maurepas, le 15 janvier 2009

N/REF : JJC/THB/FL

V/REF : MISSION 08-03

OBJET : Audit de la DSP du Camping du Bois de Boulogne

Lettre recommandée avec A.R.

Madame la Directrice Générale,

Nous vous remercions vivement de nous donner l'occasion de vous faire part de nos remarques dans le cadre de la procédure contradictoire que vous avez mise en place à l'occasion des rapports qu'effectue votre Inspection Générale.

Le rapport provisoire établi en décembre 2008 par vos services sur la délégation de service public en objet, dont la Ville de Paris nous a fait l'honneur de nous confier la gestion, appelle quelques observations de notre Société.

Nous tenons tout d'abord, à souligner l'extrême sérieux du travail fourni par vos équipes et la qualité des interlocuteurs qui ont été les nôtres durant la période d'enquête et au cours des visites qui ont eu lieu.

Votre document permettra à vos services d'améliorer encore les conditions de passation de la nouvelle délégation de service public, ce qui ne pourra que profiter pleinement au Camping du Bois de Boulogne auquel nous restons très attachés, soyez en certaine, après toutes ces années passées à le gérer au quotidien.

Si des choses peuvent, sans doute, être encore améliorées dans la gestion du Camping et dans les relations entre la Ville et son délégataire (reporting plus élaboré, transparence plus complète, obligations contractuelles plus précises du fait des expériences acquises par les deux parties...), nous souhaiterions simplement, en liminaire de nos observations, vous rappeler que notre Société a rempli au mieux, nous semble-t-il, au moins les trois obligations essentielles du contrat, moral aussi bien que juridique, qu'elle avait avec la Ville.

A savoir :

- prendre toutes les dispositions nécessaires pour améliorer le classement du terrain de camping du Bois de Boulogne et obtenir ainsi le label "quatre étoiles",
- réaliser le programme de modernisation des installations que la Ville lui avait commandé et cela, aussi bien, en terme de montant que de délai ,
- assurer, bien entendu, la maintenance des bâtiments, du terrain de camping et de ses abords dans le plus parfait état d'entretien et de propreté.

Nous pensons avoir donné satisfaction sur ces trois points et il nous semble, à l'analyse de vos réserves, qu'elles sont finalement assez marginales au regard de l'essentiel de ce qui a été réalisé.

Néanmoins, permettez-nous de vous apporter quelques commentaires sur les questions que vous pouvez vous poser sur certains aspects de notre gestion et pour lesquels nous n'avons peut-être pas suffisamment ou mal communiqué.

Dans notre réponse nous reprendrons la chronologie du rapport provisoire d'audit de vos services.

Certains équipements sont relativement vétustes (Point 1-2)

Il en serait ainsi, par exemple :

- des blocs sanitaires : *"Les installations, bien que nettoyées régulièrement et avec soin, sont vieillissantes ...Il en résulte que ces installations dégagent une impression générale négative, alors même que de réels efforts de nettoyage sont entrepris"*

Chaque année le camping remet ses 5 sanitaires à niveau : ces opérations sont rendues nécessaires par la fréquentation importante du camping et les dégradations et usures normales qui en résultent. Compte tenu de la grande difficulté de pouvoir effectuer les travaux en haute et moyenne saison, ceux-ci sont réalisés en basse saison.

Le camping n'est, bien sûr, pas à l'abri d'actes plus répréhensibles (ainsi, les graffitis et inscriptions faites au cutter ou au couteau) qui peuvent se produire immédiatement après remise en état.

Ces détériorations ont principalement lieu pendant la haute saison et la moyenne saison ; sauf gravité ou insécurité, il est parfois difficile de pouvoir conserver un état totalement parfait tout au long de l'année.

- des mobil-homes : *"Si le nettoyage des modules d'habitation est normalement assuré, l'aspect extérieur de certains démontre clairement que le service d'entretien ne parvient plus à réaliser les travaux de maintenance que ces structures vieillissantes réclament. A l'évidence ces équipements sont, pour certains d'entre eux, en fin de course, ce qui nécessiterait leur remplacement."*

Il y a 75 mobil-homes au camping.

Ces mobil-homes sont, tout au long de l'année, maintenus en parfait état de fonctionnement sans que cela pose véritablement de problème particulier ; 16 mobil-homes ont été renouvelés en 2005 et 4 en 2007.

Par ailleurs, 4 mobil-homes ont 12 ans d'ancienneté. La majorité a donc une durée de vie tout à fait normale.

Il paraît enfin utile de noter que l'implantation de ces mobil-homes a permis une plus grande et meilleure fréquentation touristique tout au long de l'année et qu'elle répond, de plus, à une forte demande de nos clients.

- les aires de maintenance : *"Le réceptacle central, non protégé d'une grille de sécurité, présente un danger potentiel" et l'aire de jeux "Il est manifeste que cette surface de jeux ne correspond pas aux prescriptions réglementaires" - "La dégradation et la pauvreté de ces aménagements, obligatoires pour un camping classé 4 étoiles, ne peuvent manquer de surprendre : les deux balançoires montées sur ressort sont détériorées et inutilisables. L'état de pourriture du bois de ces structures indique clairement qu'elles sont hors d'usage depuis longtemps. A cet égard, on ne peut être qu'être surpris de l'indication qui figure dans le compte-rendu d'activités 2006 ; « En 2005 nous avons refait l'aire de jeux pour les petits ». Les responsables du camping ont expliqué oralement aux rapporteurs que ces travaux avaient eu pour objet la réfection du revêtement de cette aire. »*

En ce qui concerne les aires de maintenance, sur un des 4 points de vidange, la grille du réceptacle a été détériorée par les camping-cars qui roulent dessus. Cette grille a été changée et renforcée pour éviter qu'elle soit à nouveau cassée.

Concernant l'aire de jeux, rarement fréquentée, elle a été refaite en 2005 en totalité (jeux et sol inclus). Mais, il est certain que les intempéries nécessitent de toujours veiller au bon fonctionnement des installations. Cette aire a, de plus, été récemment vandalisée ; suite à la visite de l'inspection, les 2 jeux à ressorts ont été changés et le Bureau de Contrôle doit passer prochainement.

Pour conclure ce chapitre vous indiquez : *« Dans l'ensemble, les installations du camping sont anciennes et parfois dégradées. Tout indique que le gestionnaire actuel, dans l'attente de la fin de la DSP, intervient a minima pour rénover et renouveler les équipements. Dans ces conditions, la comparaison avec d'autres campings de la région parisienne que les rapporteurs ont pu visiter est plutôt défavorable au camping du Bois de Boulogne. »*

Les opérations de maintenance des équipements du camping sont effectuées par notre Société, aujourd'hui comme hier, dans les mêmes conditions de qualité et de fréquence que nécessaire.

Par ailleurs, les investissements les plus importants qui concernent :

- les équipements immobiliers notamment les blocs sanitaires, le restaurant, la superette ont été réalisés entre 1996 et 1997
- les voiries, le réseau électrique qui ne sont pas des éléments qui sont à renouveler tous les ans.
- les sanitaires des logements du personnel qui ont été refaits en 2007

sont de très bonne qualité et le reste représente finalement assez peu de chose.

Il devient, dès lors, assez difficile de comprendre l'impression générale qui ressort de la lecture du rapport en matière de renouvellement...

Les prestations proposées sont correctes mais peu nombreuses (Point 1- 3)

- le bureau d'information touristique : « Le bureau d'information touristique ne correspond nullement à ce que son appellation peut laisser supposer »

Rappelons simplement pour mémoire que cette information se fait bien tout au long de l'année par le personnel du camping.

Bien que notre accueil ne soit pas, au sens propre du terme, un office du tourisme, nos clients ont répondu à toutes leurs demandes d'informations sur les activités et événements touristiques en Région Parisienne, ainsi que sur tous les aspects de la vie pratique dont il pourraient avoir besoin.

Pour ce faire, notre personnel a accès, notamment à internet, et l'information au client est faite en de nombreuses langues.

- Le rapport conclut sur ce chapitre:

« En conclusion, en dehors du service de réservation qui est jugé de qualité mais trop onéreux par de nombreux usagers, les infrastructures et les services proposés par le camping du Bois de Boulogne dans le domaine de la détente et des loisirs sont très en deçà de ceux généralement constatés pour des établissements de cette catégorie ».

A juste titre, le rapport indique toutefois que, sur ce point, le Camping du Bois de Boulogne est *atypique* : ses clients viennent principalement pour visiter Paris et la Région Parisienne, sur des séjours moyens de 2,5 nuits. Les clients partent le matin et rentrent dans leurs emplacements le soir pour se reposer après la journée de visite.

Un renforcement de la sécurité doit être envisagé

(Point 1- 4)

« Le camping du Bois de Boulogne respecte globalement ces règles. Cependant :

- *Les extincteurs répartis sur le camping sont mal signalés et les cabochons les protégeant des intempéries sont souvent dégradés....*
- *Une vérification du système existant de sonorisation doit également intervenir"*

Pour répondre brièvement à ces quelques remarques :

- Les extincteurs, au nombre de 92, sont présents dans chaque borne, ils sont révisés tous les ans par la société. D'autre part, le Bureau de Contrôle fait un rapport annuel sur l'ensemble des installations électriques du site. vérifie et entretient toutes les installations à gaz, excepté les aérothermes vérifiés par la société. procède annuellement à la vérification et au nettoyage des armoires électriques dans le

Il est prévu, par ailleurs, suite aux remarques qui nous été faites dans le cadre de l'audit, de matérialiser par une signalétique verticale l'emplacement de chaque extincteur.

- La sonorisation est vérifiée plusieurs fois par an.

Les intrusions sont relativement rares car le personnel du camping assure une surveillance de jour et des veilleurs assurent celle de nuit. Malgré tout, il est très difficile de contrôler chaque personne...

Le camping doit trouver un bon compromis entre la sécurité de ses clients et le respect d'un espace qui reste tout de même un lieu de vie et de loisirs pour ses clients.

Les usagers sont plutôt satisfaits du camping, même s'ils estiment qu'il ne correspond pas tout à fait à un « 4 étoiles ». (Point 1- 6)

- « S'agissant de conditions d'accès au camping, les rapporteurs signalent que le règlement intérieur de l'établissement contient des dispositions qui pourraient être jugées illégales. L'article 1 de ce document est ainsi rédigé : « (...) Le terrain de camping du Bois de Boulogne étant réservé aux touristes, il importe :

-(..)

De posséder une résidence officielle à plus de 50 km de Paris.

-(..)

Cette restriction semble incompatible avec les dispositions de l'article L 122-1 du code de commerce : « il est interdit de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime, et de subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service ainsi que de subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit. »

L'arrêté n°98-831 du 21 août 1998 pris par la Préfecture de Police de Paris portant classement du terrain de Camping du Bois de Boulogne précise en son article 3 :

« L'exploitation du terrain doit être assurée en conformité avec les dispositions du règlement intérieur qui a été approuvé par la Direction Départementale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes. Ce règlement est annexé au présent arrêté. »

Nous restons, cependant, à votre entière disposition pour faire toute modification que vous jugeriez utile dans l'hypothèse où il vous apparaîtrait que les dispositions concernées présenteraient, tout de même, un risque d'irrégularité, ou plus simplement, devraient avoir ou prendre une autre formulation.

- Egalement : « En période d'affluence, les temps d'attente pour effectuer les formalités à l'arrivée sont parfois jugés trop longs. »

Les temps d'attente ont été déjà améliorés.

L'arrivée massive de clients en même temps en haute saison, aux périodes de pointe, occasionne incontestablement et malheureusement une attente, notamment liée à un problème "d'espace d'accueil". A cet égard, les postes d'accueil ne peuvent être augmentés à cause de la surface de réception et de l'insuffisance d'aménagement de la voie publique.

Compte tenu des contraintes d'urbanisme, il n'est aujourd'hui pas possible d'agrandir les bâtiments.

- « Certains des campeurs ont signalé que l'éclairage des cheminements était quelquefois insuffisant, voire défectueux dans certaines zones du camping. »

Le Camping essaye, là encore, de trouver un juste milieu entre un bon éclairage et la gêne que celui-ci pourrait occasionner de nuit pour le sommeil de ses clients.

L'éclairage est, bien sûr, réparé systématiquement en cas de panne et les ampoules sont changées régulièrement.

Les comptes sont transmis avec retard à la Ville. (Point 2-1)

« Le délégataire transmet ses comptes avec retard : la Direction des Finances de la Ville de Paris est donc contrainte de relancer régulièrement le délégataire. Plusieurs relances sont nécessaires chaque année pour obtenir les comptes de délégation ».

Cette situation qui ne peut être totalement niée s'explique de la manière suivante : l'arrêté fiscal de la SAS les Campings d'Ile-de-France couvre la période du 01/04 de l'année N au 31/03 de l'année N+1. Le Compte Annuel du Résultat de l'Exploitation (CARE) couvre la période correspondant à une année civile 1^{er} janvier au 31 décembre.

Il est donc nécessaire de recomposer le CARE en exercice civil à partir de 2 exercices fiscaux différents, opération qui allonge le délai de production du rapport financier.

Cette situation ne se reproduira toutefois plus au titre de l'exercice 2008, les opérations informatiques nécessaires à la production du CARE ayant fait l'objet d'améliorations sensibles permettant de remettre à la Ville les comptes de la délégation pour le 31 mai 2009.

Les rapports d'activité sont succincts. (Point 2-2)

« Les rapports d'activité du délégataire manquent de précision et comportent parfois des erreurs. »

Le contrat de concession ne prévoit pas de disposition particulière en la matière. La Ville de PARIS communique un modèle de rapport qui est renseigné le plus rigoureusement possible et en totalité.

Nous espérons avoir pu, par la présente, apporter notre contribution à une meilleure appréciation par vos services de notre gestion du Camping du Bois de Boulogne dans le cadre de notre délégation de ce service public et restons, bien entendu, à votre entière disposition pour vous apporter toutes informations complémentaires et vous fournir toutes pièces justificatives.

Pour finir, il ne nous paraît pas inutile de relever, comme vos services l'ont d'ailleurs fait également dans leur rapport, que 92 % des clients du Camping du Bois de Boulogne se déclarent satisfaits ou prêts à revenir au Camping.

Nous vous prions d'agréer, Madame la Directrice Générale, l'expression de notre considération distinguée.


Le Président,

ANNEXES

Annexe I

- I-A Situation du Bois de Boulogne et emplacement du camping
- I-B Le camping du Bois de Boulogne et son environnement proche
- I-C Identification des parcelles Ville de Paris et V.N.F. sur le camping du Bois de Boulogne
- I-D Plan du camping du Bois de Boulogne (source : société «Les campings d'Ile-de-France »)
- I-E Arrêts des lignes de bus N53, 93, 241 et 244 et station du tramway T2I-
- I-F Accès et sorties de secours du camping

Annexe II

Etude sur la fréquentation du camping du Bois de Boulogne
(sources : société « Les campings d'Ile-de-France – Office du tourisme et des congrès de Paris – INSEE)

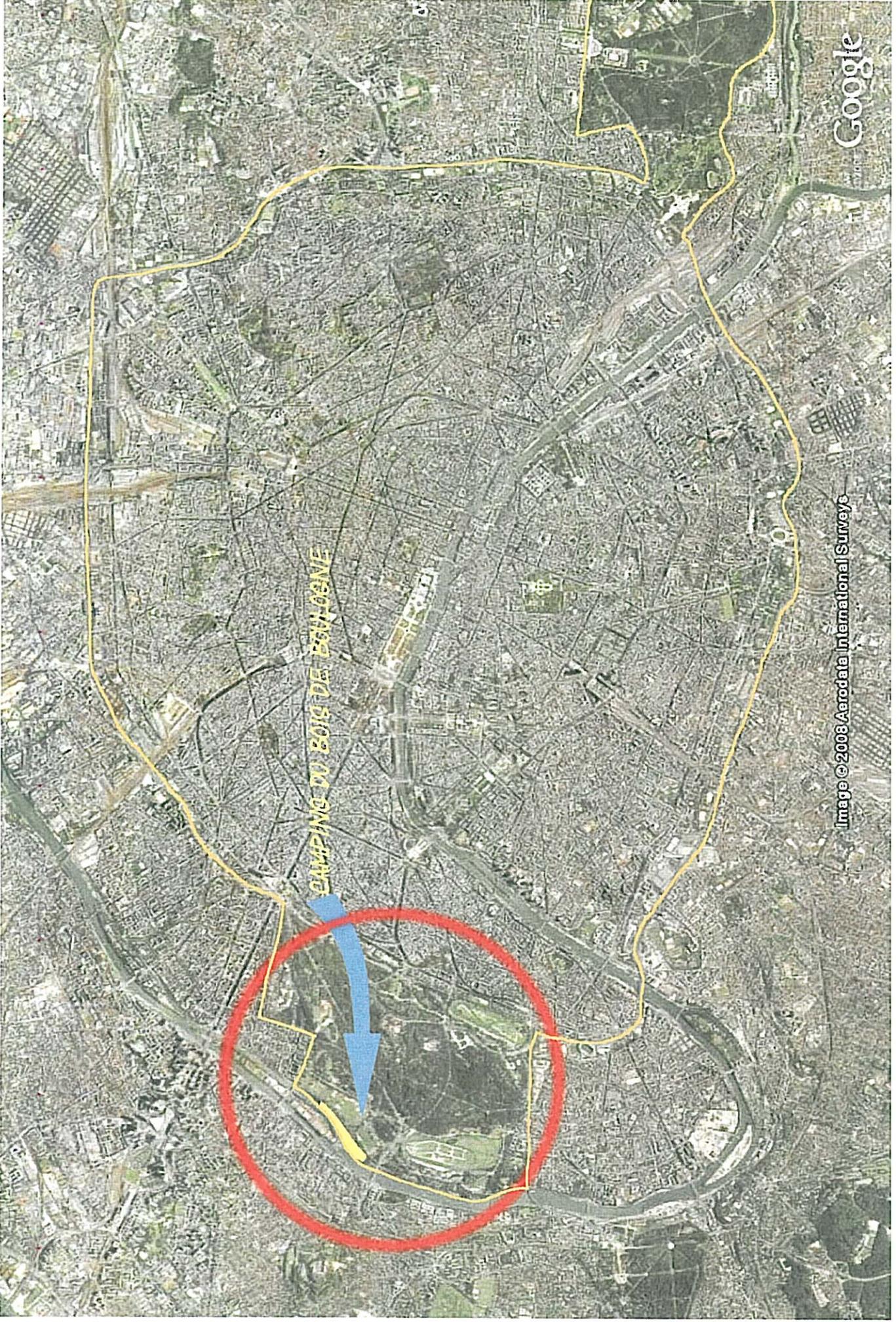
Annexe III

- III-A Questionnaire de satisfaction sur le camping du Bois de Boulogne
- III-B Profil des usagers du camping du Bois de Boulogne
- III-C Choix des usagers sur le séjour
- III-D Appréciations des usagers sur les prestations offertes par le camping du Bois de Boulogne

Les annexes IV, V, VI, VII et VIII ont été occultées conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 sur l'accès aux documents administratifs

ANNEXE I

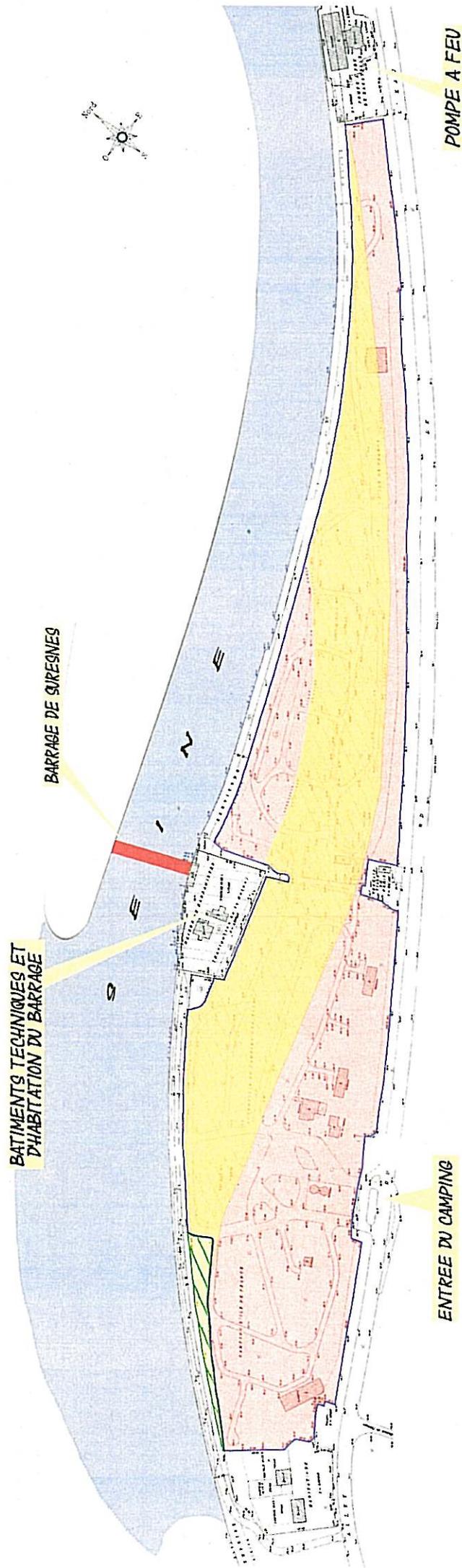
- I-A Situation du Bois de Boulogne et emplacement du camping
- I-B Le camping du Bois de Boulogne et son environnement proche
- I-C Identification des parcelles Ville de Paris et V.N.F. sur le camping du Bois de Boulogne
- I-D Plan du camping du Bois de Boulogne
(source : société « Les campings d'Île-de-France »)
- I-E Arrêts des lignes de bus N53, 93, 241 et 244 et station du tramway T2
- I-F Accès et sorties de secours du camping



ANNEXE I-A : SITUATION DU BOIS DE BOULOGNE ET EMPLACEMENT DU CAMPING



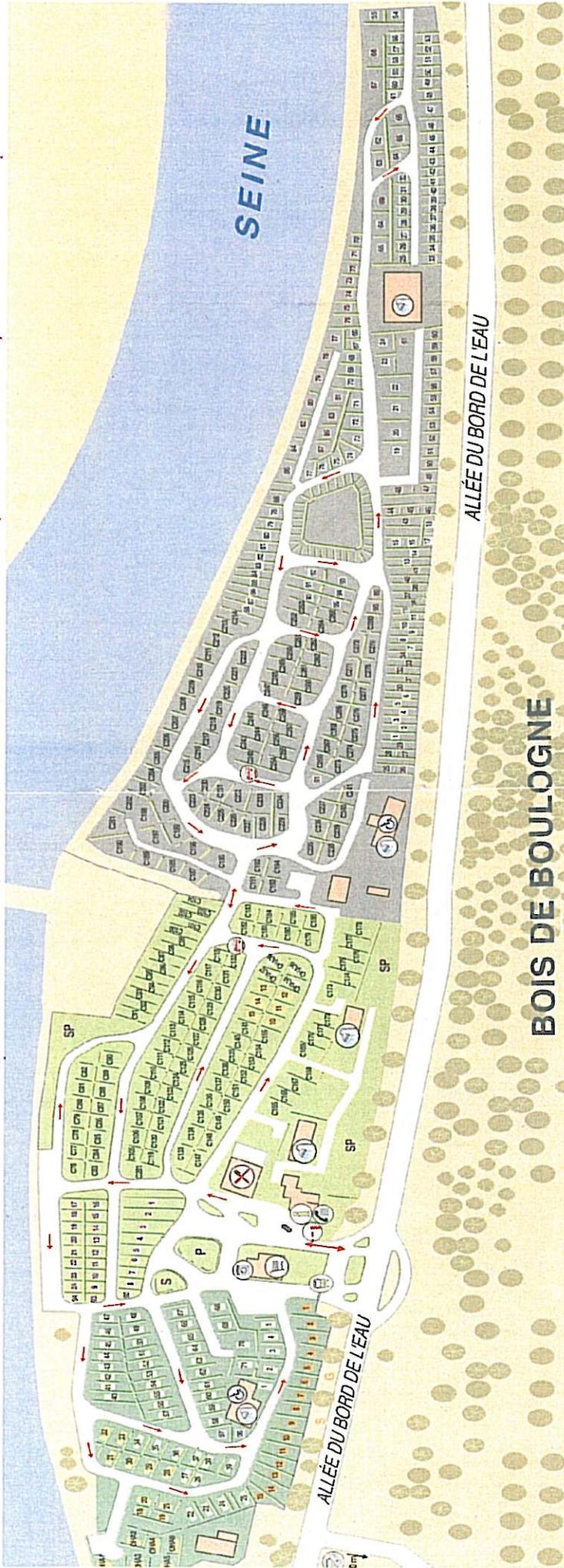
ANNEXE I-B : LE CAMPING DU BOIS DE BOULOGNE ET SON ENVIRONNEMENT PROCHE



ANNEXE 1-C

IDENTIFICATION DES PARCELLES VILLE DE PARIS ET V.N.F. SUR LE CAMPING DU BOIS DE BOULOGNE

	TERRAIN V.N.F
	TERRAIN VILLE DE PARIS
	PARTIE DE BERGE AFFAISSEE
	PERIMETRE DU CAMPING

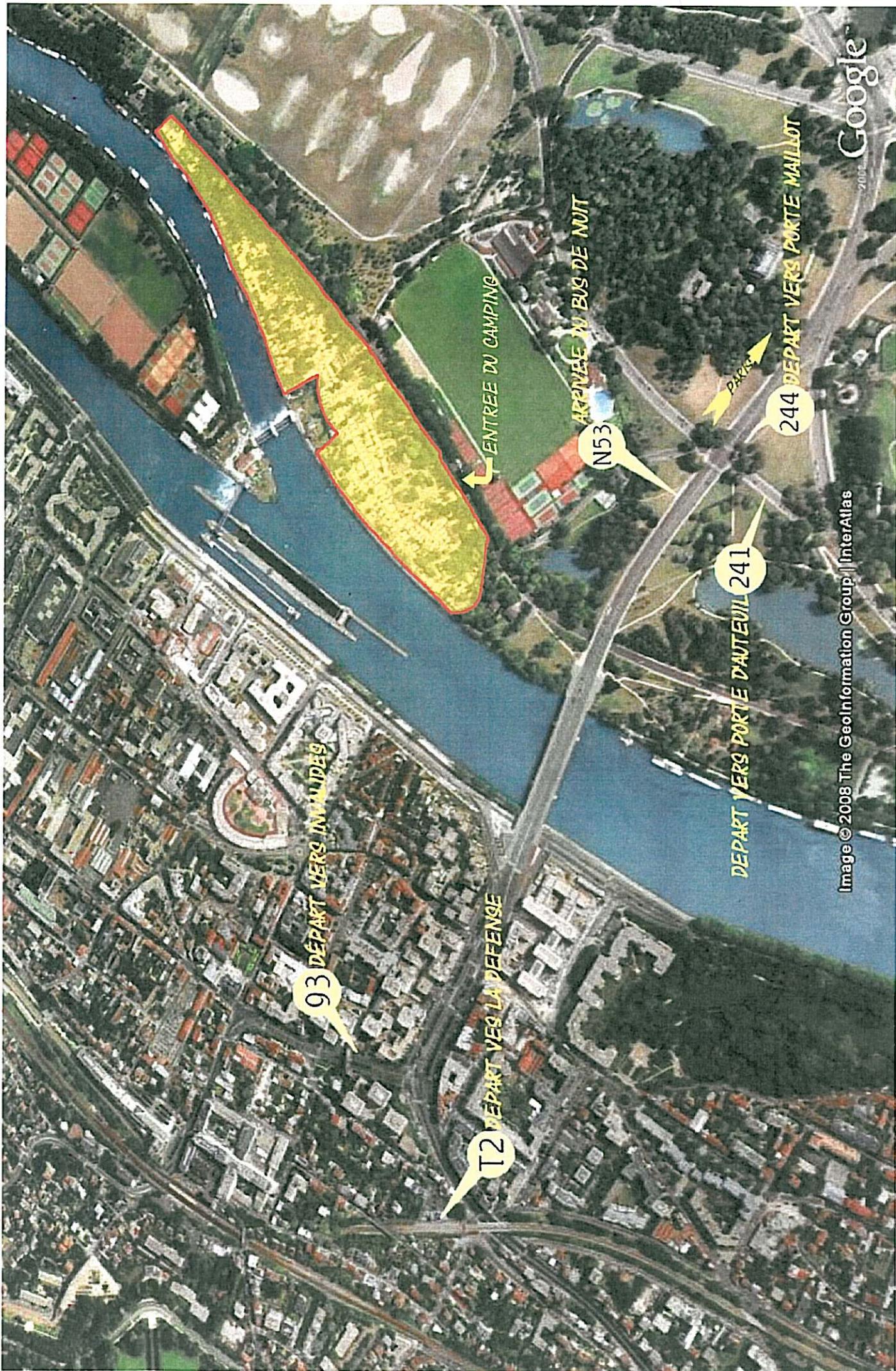


- ↑ ↓ ACCES ET SORTIE CAMPING
- Ⓜ ACCUEIL, INFORMATION, TELEPHONE, INTERNET
- ♿ SANITAIRES AVEC ACCUEIL PERSONNES HANDICAPÉES
- ✕ RESTAURANT
- 📷 SUPERETTE, LAVERIE
- 🚗 AIRE DE MAINTENANCE DES CAMPING CARS
- ← → SENS DE CIRCULATION DES VÉHICULES
- 🚏 POINT DE DEPART ET D'ARRIVÉE DE LA NAVETTE

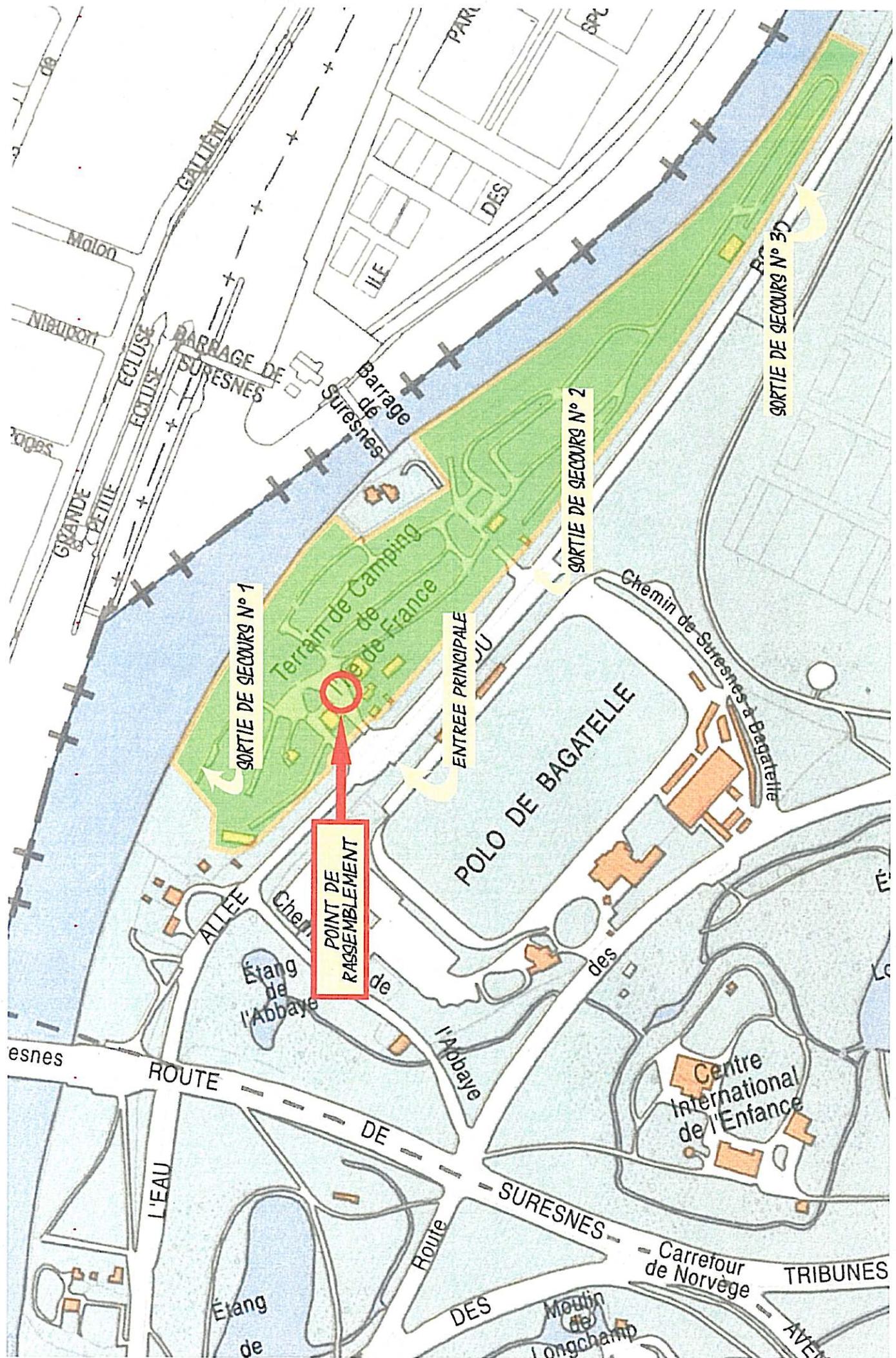
PLAN DU CAMPING DU BOIS DE BOULOGNE

(SOURCE : SOCIÉTÉ LES CAMPINGS D'ÎLE DE FRANCE)

ANNEXE 1-D



ANNEXE 1-E : ARRETS DES LIGNES DE BUS N53, 93, 241 ET 244 ET STATION DU TRAMWAY T2



ANNEXE I-F : ACCES ET SORTIES DE SECOURS DU CAMPING

ANNEXE II

Etude sur la fréquentation du camping du Bois de Boulogne
(sources : société « Les campings d'Île-de-France – Office du tourisme
et des congrès de Paris – INSEE)

ETUDE SUR LA FREQUENTATION

Sources : Camping du Bois de Boulogne, Office du Tourisme et des Congrès de Paris, INSEE

I/ Eléments de contexte :

Nombre de touristes à Paris en millions

2003	2004	2005	2006	2007
24,5	25	26	27	29*

* : Chiffre annoncé par le président de l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris (OTCP) en janvier 2008.

Offre d'hébergement à Paris

Types d'hébergement	2005	2006	2007
Hôtels homologués*	1446	1459	1466
Résidences de Tourisme (Type Aparthotels...)	59	62	62
Camping	1	1	1
Centres d'hébergements pour jeunes	29	26	27

* : *Hôtellerie homologuée :*

Les hôtels sont classés ou homologués tourisme par arrêté préfectoral après délibération de la commission départementale d'action touristique. Ils sont classés en six catégories, de 0 à 4 étoiles luxe ; les conditions requises pour ce classement portent sur le nombre de chambres, les locaux communs, l'équipement de l'hôtel, la surface et le confort des chambres, le niveau de service rendu par le personnel de l'hôtel.

Normalement, tous les hôtels devraient être déclarés à la préfecture et donc tous devraient être homologués. En ce qui concerne ce qu'on appelle les « hôtels de tourisme », tous ont intérêt à se déclarer. Les hôtels qui ne se déclarent pas sont souvent des hôtels qui accueillent, par exemple, des familles sans logement.

Offre hôtelière par catégorie à Paris en 2007

Catégorie	Nombre d'hôtels	Part/total (%)	Evolution 07/97
0*	36	2,46	63,60%
1*	114	7,78	-23%
2*	546	37,25	-12,10%
3*	591	40,32	9,60%
4*	173	11,81	69,60%
4* Luxe	6	0,41	500%
Total	1466	100	2,30%

Offre hôtelière par catégorie à Paris et dans la petite couronne en 2006 (Paris et la petite couronne comptent 78,2% des hôtels franciliens)

Catégorie	Nombre d'hôtels	Part/total (%)	Evolution 06/96
0*	104	5,6	142%
1*	141	7,59	-40%
2*	720	38,76	-11%
3*	700	37,68	14%
4*	176	9,48	105%
4* Luxe	17	0,92	1600%
Total	1858	100	4%

Les deux tableaux précédents illustrent bien le fait que les deux catégories d'hôtels qui se développent le plus sont les catégories « très économiques » et « haut de gamme » alors que le « moyen de gamme » connaît une relative récession, notamment la catégorie 1 étoile.

II/ Données relatives au Camping du Bois de Boulogne :

Fréquentation par types d'emplacements :

Offre d'hébergement du Camping du Bois de Boulogne

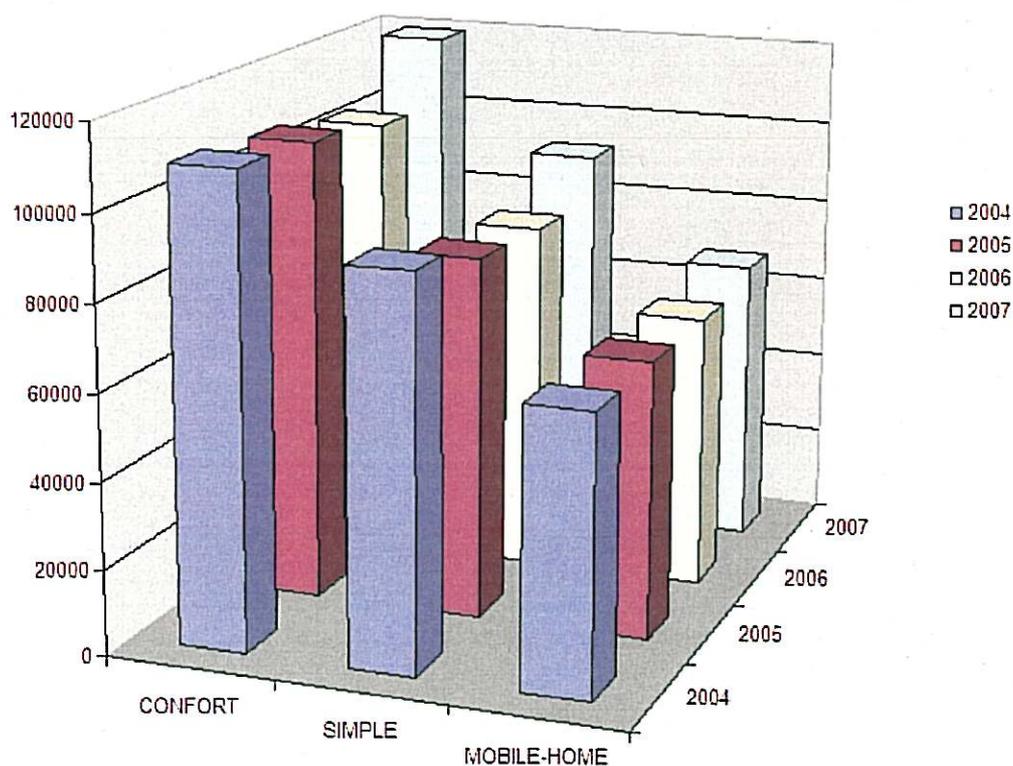
	2004 à 2007
Mobile-home	75
Emplacement Simple	228
Emplacement Confort	207
Total*	510

* : Le nombre total d'emplacements est récemment passé à 495 suite à des problèmes d'affaissement de la berge.

Nombre de nuitées selon les types d'emplacements de 2004 à 2007

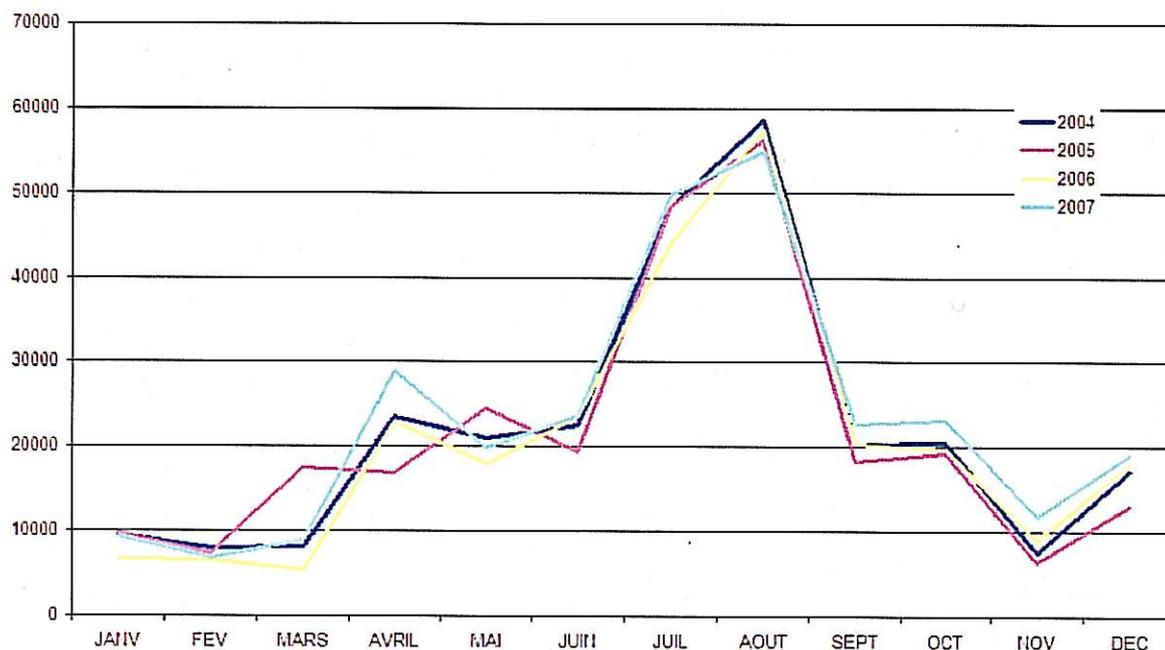
	2004	2005	2006	2007	Moyenne
Mobile-home	64703	64572	64522	67708	65377
Simple	90801	84426	82663	92188	87520
Confort	109568	107844	104592	119454	110365
Total	265072	256842	251777	279350	263261
Nombre de nuitées en hôtellerie homologuée à Paris	31577800	33664100	33860293	35662538	33691183
Part Camping Bois de Boulogne/ Nb Nuitées Paris (%)	0,84	0,77	0,75	0,79	0,79

Fréquentation du Camping du Bois de Boulogne de 2004 à 2007 par type d'emplacements (en nombre de nuitées)



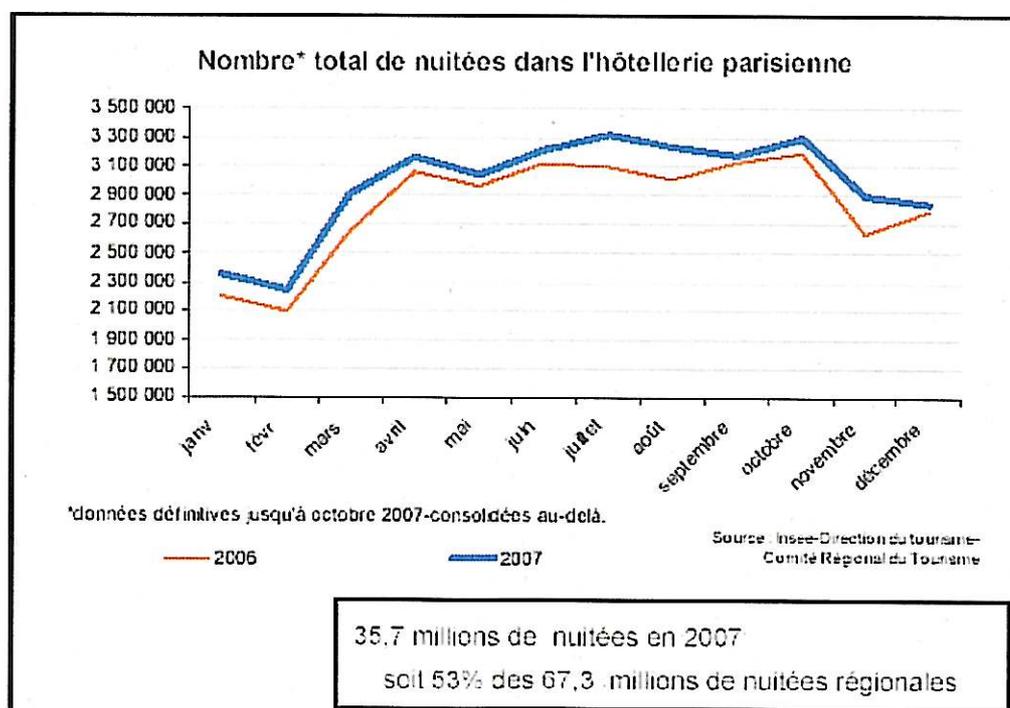
Fréquentation par mois :

Fréquentation du Camping du Bois de Boulogne de 2004 à 2007 par mois
(en nombre de nuitées)



En comparant ce graphique avec le graphique suivant sur la fréquentation mensuelle des hôtels parisiens en 2006 et 2007, on constate que :

- Les pics de fréquentation sont relativement les mêmes : en été, à Pâques et Noël.
- Le Camping du Bois de Boulogne réalise tous les mois au moins 6000 nuitées ; les basses et moyennes saisons ne sont pas trop faibles pour de l'hôtellerie dite de « plein-air ».



Fréquentation par nationalité :

Fréquentation du Camping du Bois de Boulogne de 2004 à 2007 par nationalité (en nuitées)

Nationalité	2004	2005	2006	2007	Moyenne
Française	74053	70991	79192	93257	74745
Italienne	54439	48851	48534	54420	50608
Allemande	36431	35858	31209	29554	34499
Hollandaise	21278	22998	20235	21442	21503
Espagnole	19814	18399	18023	18088	18745
Britannique	9734	9818	9622	14384	9724
Danoise	6366	7308	5464	5110	6379
Belge	3789	3787	4229	4326	3935
Suisse	3016	3074	2945	3121	3011
Portugaise	2577	2595	2280	2183	2484
Américaine	2069	1729	1467	1458	1755
Canadienne	2063	1617	1345	1374	1675
Autres	29443	29817	27232	30633	28830
Total	265072	256842	251777	279350	257897
% Français	28%	28%	31%	33%	29%
% Etrangers	72%	72%	68%	66%	71%

Fréquentation des hôtels parisiens par nationalités de 2004 à 2007 (en nuitées)

	2004	2005	2006	2007	Moyenne
Etrangères	20524800	22512300	21692800	23376110	22026503
Française	11053000	11151800	12167493	12286538	11664708
Total	31577800	33664100	33860293	35662648	33691211
% Français	35%	33%	36%	34%	35%
% Etrangers	65%	67%	64%	66%	65%

On note que même si la fréquentation du Camping du Bois de Boulogne par les Français tend à augmenter, la proportion d'étrangers y est un peu plus importante que dans l'hôtellerie parisienne. Le Camping du Bois de Boulogne est donc plus attractif pour les touristes étrangers que l'hôtellerie traditionnelle.

Taux d'occupation :

Taux d'occupation : nombre de chambres occupées divisé par le nombre de chambres disponibles et multiplié par 100.

Taux d'occupation INSEE : L'enquête de fréquentation hôtelière de l'INSEE s'appuie sur un échantillon représentatif de l'offre parisienne. Plus de 800 hôtels homologués sont suivis chaque mois, dont environ 77% d'établissements indépendants. Les hôtels sondés par l'INSEE couvrent entre 50 et 55% de l'offre en chambre.

Taux d'occupation MKG Hospitality : Depuis 2006, l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris a mis en place, avec MKG Hospitality, un dispositif de suivi parallèle à celui de l'enquête INSEE. La quasi-totalité des grandes enseignes internationales et des « petits » groupes parisiens sont intégrés dans le panel.

Taux d'occupation dans l'hôtellerie parisienne de 2005 à 2007

	2005	2006	2007	Moyenne	2007/2005
Taux INSEE	71,3 %	75,2 %	78,4 %	74,9 %	+9,96 %
Taux MKG Hospitality	74,1 %	77,6 %	81,7 %	77,8 %	+10,26 %
Taux Moyen	72,7 %	76,4 %	80 %	76,3 %	+10,05 %

Taux d'occupation du Camping du Bois de Boulogne de 2004 à 2006 par types d'emplacements

Pour le calcul du taux d'occupation on utilise le nombre de « nuits », celui-ci représente un emplacement pendant une nuit, alors qu'une « nuitée » c'est une personne pendant une « nuit ».

Le taux d'occupation est alors égal au nombre de nuits divisé par le nombre d'emplacements multiplié par 365 car le camping est ouvert toute l'année (366 en 2004, année bissextile) le tout multiplié par 100.

	2004	2005	2006	2007	Moyenne	2007/2004
Nombre de nuits						
Mobile-home	17582	17308	17544	18983	17855	+7,97 %
Simple	27802	26042	25594	29937	27344	+7,68 %
Confort	39178	38542	36245	43022	39247	+9,82 %
Total	84562	81892	79383	91942	84445	+8,73 %
Taux d'occupation						
Mobile-home	64,06 %	63,23 %	64,09 %	69,35 %	65,19 %	+8,26 %
Simple	33,32 %	31,3 %	30,76 %	35,98 %	32,84 %	+7,99 %
Confort	51,72 %	51,02 %	47,98 %	56,95 %	51,92 %	+10,12 %
Total	45,31 %	44 %	42,65 %	49,4 %	45,34 %	+9,03 %

La très nette différence de taux d'occupation entre l'hôtellerie traditionnelle et le Camping du Bois de Boulogne s'explique par le fait que le Camping du Bois de Boulogne appartient à l'hôtellerie de « plein-air », très difficilement attractive en hiver ; de plus durant cette période une partie des emplacements est fermée car la zone devient inondable.

ANNEXE III

- III-A Questionnaire de satisfaction sur le camping du Bois de Boulogne
- III-B Profil des usagers du camping du Bois de Boulogne
- III-C Choix des usagers sur le séjour
- III-D Appréciations des usagers sur les prestations offertes par le camping du Bois de Boulogne

Annexe III-A : Questionnaire de satisfaction sur le Camping du Bois de Boulogne

PARTIE 1 : Profil

- 1) Nationalité : (si française, département :)
- 2) Premier séjour au Camping du Bois de Boulogne ? OUI NON
- 3) Etes-vous un habitué des campings ? OUI NON
- 3) Durée du séjour :
- 4) Cadre du séjour : TOURISTIQUE PROFESSIONNEL AUTRE :
- 5) Nombre de personne vous accompagnant : si enfants combien :
- 6) Type de logement : EMPLACEMENT Simple piéton MOBIL HOME IRM
Simple véhicule Willerby
Simple véhicule + électricité Willerby +
Confort Confort Willerby ++
O'Hara ++
- 7) Comment avez-vous connu le Camping du Bois de Boulogne ? INTERNET
GUIDE :
PAR UNE RELATION
AUTRE :
- 8) Quel moyen de transport utilisez-vous pour vos déplacements durant votre séjour ? TRANSPORTS EN COMMUN
VOITURE
VELO

PARTIE 2 : le Camping

- 9) Connaissez-vous le site internet du Camping du Bois de Boulogne ? OUI NON
- 10) Les modes de paiement proposés vous conviennent-ils ? OUI NON
- 11)

Cochez dans le tableau afin de noter les différentes caractéristiques selon le barème suivant :
 - - =Très insatisfaisant ; - =Insatisfaisant ; 0 =neutre ; + = Satisfaisant ; + + =Très satisfaisant

CARACTERISTIQUES	--	-	0	+	++
Clarté du site internet					
Rapport entre vos attentes et la réalité					
Facilité de la réservation du séjour					
Accueil					
Disponibilité du personnel					
Rapport qualité/prix					
Hygiène des parties communes					
Hygiène des parties privées					
Qualité des équipements					
Sécurité					
Protection contre les nuisances sonores					
Environnement, cadre					
Orientation, repérage dans le camping					
Ambiance générale, convivialité					
Accessibilité du camping, signalitique pour les voitures					
Accessibilité du camping pour les piétons					

PARTIE 3 : les Services

12) (cochez les services utilisés, puis noter selon le même barème que précédemment)

SERVICES	--	-	0	+	++
La supérette					
Le bar restaurant Le Bord de l'Eau					
Le snack Pou'Pizz					
La laverie					
Les coffres forts					
L'aire de jeux					
La navette					
Le bureau d'information touristique					
La billetterie (.....)					
La salle de jeux					
Le téléviseur grand écran					
La borne internet					
La salle de réunion					

13) Parmi les services suivants lesquels auriez-vous souhaité avoir à votre disposition :

POSTE

GARDE D'ENFANTS

AGENCE BANCAIRE

ANIMATIONS POUR LES ENFANTS

ANIMATIONS POUR LES ADULTES

ACCES A DES ACTIVITES SPORTIVES

SALLE DE SPORT

PARTIE 4 : Conclusion

14) Reviendriez-vous ? OUI NON

Remarques et suggestions :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Annexe III-B : Profils des usagers du camping du Bois de Boulogne

NATIONALITE		%
Française	39	26
Italienne	27	18
Allemande	19	12,67
Espagnole	14	9,34
Britannique	8	5,34
Hollandaise	6	4
Australienne	5	3,34
Suédoise	4	2,67
Belge	5	3,34
Américaine	3	2
Finlandaise	3	2
Suisse	3	2
Danoise	3	2
Sud Coréenne	2	1,34
Mexicaine	2	1,34
Hongroise	1	0,67
Canadienne	1	0,67
Slovène	1	0,67
Colombienne	1	0,67
Iranienne	1	0,67
Turque	1	0,67
Argentine	1	0,67
TOTAL	150	100

Premier Séjour au CBB	102	68
Habités des campings	103	68,67

DUREE DU SEJOUR		%
Trois jours et moins	55	36,67
Entre 4 jours et 1 semaine	68	45,34
Plus de 1 à 2 semaines	14	9,34
Plus de 2 semaines à 1 mois	6	4
Plus de 1 à 2 mois	2	1,34
Plus de 2 mois à 1 an	2	1,34
Plus d'1 an	3	2

CADRE DU SEJOUR		%
Touristique	129	86
Professionnel	12	8
Autre	9	6

NOMBRE DE PERSONNES		%
Une à 2 personnes	71	47,34
Trois à 4 personnes	57	38
Cinq personnes et plus	20	13,34
Groupes	2	1,34
Dont accompagnés d'enfant(s)	40	26,67

Annexe III-C : Choix des usagers sur le séjour

TYPES DE LOGEMENT		%
Emplacements		
Simple piéton	28	18,67
Simple véhicule	29	19,34
Emplacement confort	37	24,67
Emplacement grand confort	43	28,67
Mobile-homes		
IRM	3	2
Willerby		0
Willerby +		0
Willerby ++	3	2
O'Hara	8	5,34

MODES DE PAIEMENT DU SEJOUR		%
Carte bancaire	93	62
Espèces	51	34
Chèque vacances	4	2,67
Chèque bancaire ou postal	11	7,34

CONNAISSANCE DU CAMPING DE PARIS		%
Internet	73	48,67
Guide	36	24
Relation	30	20
Autre	19	12,67

MOYEN DE TRANSPORT UTILISE SUR PLACE		%
Transports en commun	118	78,67
Voiture	23	15,34
Autres (vélos, motos)	19	12,67

SERVICES SOUHAITES PAR LES USAGERS		%
Wifi	34	22,67
Poste	31	20,67
Distributeur automatique	80	53,34
Garde d'enfants	8	5,34
Animations pour les enfants	13	8,67
Animations pour les adultes	8	5,34
Accès au sport	19	12,67
Salle de sport	17	11,34

Reviendraient au camping du Bois de Boulogne	138	92
--	-----	----

