



**MINISTÈRE  
DES ARMÉES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

CCTP\_2025\_000024

**Service du commissariat des armées  
Plate-Forme Commissariat Sud-Est  
Division Achats Publics - Bureau Achats**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES  
PARTICULIERES  
N° DAF\_2025\_000024**

relatif à la

**Prestations hôtelières comprenant l'hébergement, la restauration, le transport/transit aéroport, les activités au profit des forces françaises de retour d'opération (relance)**

# SOMMAIRE

<b>ARTICLE 1 – CONTEXTE.....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 2 – DESCRIPTION D’UN SAS.....</b>	<b>4</b>
2.1 Composition d’un SAS.....	4
2.2 Organisation d’un SAS .....	4
<b>ARTICLE 3 –STRUCTURE D’ACCUEIL ATTENDUE.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 4 – POSTE 1 : ACCUEIL ET TRANSPORT DES PERSONNELS MILITAIRES .....</b>	<b>5</b>
Sous-poste 1.1 : Accueil et transport des militaires du DS et des VAM (aéroport/hôtel – hôtel/aéroport) (EXI 25) ....	6
Sous-poste 1.2 : Assistance à l’accueil à l’hôtel (EXI 26) .....	6
<b>ARTICLE 5 – POSTE 2 : PRESTATIONS HOTELIERES.....</b>	<b>6</b>
<b>Sous-poste 2.1 : Hébergement.....</b>	<b>6</b>
Description des chambres :.....	6
Équipements et services des chambres .....	7
Services compris dans le poste 2.1 : Hébergement .....	7
Suppléments : .....	7
<b>Sous-poste 2.2 : Restauration .....</b>	<b>7</b>
Déjeuner et diner .....	7
Panier repas .....	7
<b>Sous-poste 2.3 : Prestations boissons au profit des VAM et tarif préférentiel sur les services et consommations .....</b>	<b>8</b>
« Prestations boissons » .....	8
« Tarifs préférentiels » sur les services de l’hôtel et sur les consommations.....	8
<b>Sous-poste 2.4 : Collation (prestation sur devis) (EXI 47) .....</b>	<b>8</b>
<b>Sous-poste 2.5 : Nettoyage des effets des VAM (EXI 48).....</b>	<b>8</b>
<b>Sous-poste 2.6 : Nettoyage des effets des DS (EXI 49) .....</b>	<b>8</b>
<b>Sous-poste 2.7 : Pressing des effets du DS (EXI 50) .....</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 6 – POSTE 3 : ACTIVITES CULTURELLES, LUDIQUES, SPORTIVES ET DE DETENTES AU PROFIT DES VAM.....</b>	<b>9</b>
Sous-poste 3.1 : Soirée à thème.....	9
Sous-poste 3.2 : Visites culturelles.....	9
Sous-poste 3.3 : Activités ludiques .....	9
Sous-poste 3.4 : Activités sportives .....	9

Sous-poste 3.5 : Location de Vélos Tout Terrain (VTT) (EXI 63) .....	10
Sous-poste 3.6 : Activité croisière .....	10
Sous-poste 3.7 : Prestation de massage .....	10
<b>ARTICLE 7 – POSTE 4 : ASSISTANCE ADMINISTRATIVE .....</b>	<b>10</b>
Sous-poste 4.1 : Mise à disposition d’une salle de travail et fourniture de moyens bureautiques, de communications et de fournitures de bureau au profit du DS .....	10
Sous-poste 4.2 : Location de véhicules légers (VL) au profit du détachement de soutien (carburant inclus) (EXI 67) ..	11
Sous-poste 4.3 : Mise à disposition de salles .....	12
Sous-poste 4.4 : Mise en place d’un guichet d’information (« hospitality desk ») (EXI 77) .....	12
Sous-poste 4.5 : Assistance au détachement de soutien (DS), vérification et contrôle quotidien de l’ensemble des prestations (EXI 78) .....	12
<b>ARTICLE 8 – POSTE 5 : PRESTATION EXCEPTIONNELLE.....</b>	<b>13</b>
<b>ARTICLE 9 – GLOSSAIRE .....</b>	<b>13</b>
<b>ANNEXE 1 – SECURITE INFORMATIQUE.....</b>	<b>14</b>
<b>1.1 Configuration réseau .....</b>	<b>14</b>
Stations de travail .....	14
Propriété des disques durs .....	14
<b>1.2 Administration et sécurité .....</b>	<b>14</b>
<b>1.3 Maintenance.....</b>	<b>14</b>
Maintenance sur site .....	14
Maintenance des logiciels.....	14
<b>1.4 Communication .....</b>	<b>15</b>

## ARTICLE 1 – CONTEXTE

---

L'État-major des Armées (EMA) met en place des « SAS de fin de mission » au profit des militaires de retour d'engagements opérationnels extérieures. Ils doivent permettre aux militaires de bénéficier d'une rupture psychologique et physique progressive par rapport à leurs mécanismes d'adaptation au combat, avant leur retour en France.

Par **SAS**, il est entendu un séjour d'une durée de trois (3) à quatre (4) jours d'un contingent de militaires (dénommé ci-après « **bénéficiaires** ») au cours duquel le titulaire doit garantir l'hébergement et l'alimentation des personnels, ainsi qu'un certain nombre de prestations annexes telles que le transit/transport aéroport-hôtel, le pressing, les activités de relaxation (massages) et des activités culturelles, ludiques et sportives.

Dans les échanges contractuels avec le titulaire, le terme « voie aérienne militaire » (VAM) désigne un groupe de militaires arrivés par un même vol et participant à un SAS.

Un SAS est le plus souvent composé de plusieurs VAM. Un SAS est susceptible d'accueillir plusieurs VAM de façon simultanée ou consécutive.

Au regard des prestations objets de l'accord-cadre et des contraintes géographiques des bénéficiaires, seules les localisations suivantes sont autorisées :

- Crète (à moins d'une heure et trente minutes en voiture de l'aéroport de Chania),
- Grèce continentale (à moins d'une heure et trente minutes en voiture de l'aéroport d'Athènes),
- Espagne continentale (à moins d'une heure et trente minutes en voiture de l'aéroport de Valence),
- Espagne continentale (à moins d'une heure et trente minutes en voiture de l'aéroport de Malaga),
- Majorque (à moins d'une heure et trente minutes en voiture de l'aéroport de Palma),
- Sardaigne (à moins d'une heure et trente minutes en voiture de l'aéroport de Cagliari),
- Sicile (à moins d'une heure et trente minutes en voiture de l'aéroport de Palerme),
- Chypre (à moins d'une heure et trente minutes en voiture de l'aéroport de Larnaca).

**A contrario, toute offre proposant un hébergement/hôtel en dehors de zones précitée est irrégulière.**

## ARTICLE 2 – DESCRIPTION D'UN SAS

---

### 2.1 Composition d'un SAS

Un SAS est composé d'un détachement de soutien (**DS**) et d'une ou plusieurs VAM.

Une VAM peut compter jusqu'à deux cents (200) personnes (PAX) appelées bénéficiaires. Un sas peut compter plusieurs VAM successives.

Un DS compte entre quinze (15) et trente-cinq (35) personnes, dirigées par un **chef de DS**.

Un même DS peut œuvrer au profit de plusieurs VAM successives ou simultanées.

Le responsable administratif et financier (RAF) du DS est en charge du suivi de l'accord-cadre et :

- de la vérification de la bonne exécution des prestations,
- de l'établissement des bons de commande,
- de leur présentation à la signature du chef de DS
- de la certification des factures.

### 2.2 Organisation d'un SAS

Il est demandé au titulaire une forte disponibilité et une grande réactivité. Le titulaire est le seul interlocuteur de l'administration militaire.

Du fait des contraintes opérationnelles, la programmation des VAM fait l'objet de réajustements permanents et le nombre exact des effectifs participants au SAS peut évoluer jusqu'à leur arrivée.

De grandes amplitudes horaires sont à envisager (de 6h30 à 23h00), pouvant parfois entraîner une attente de plusieurs heures de l'équipe d'accueil à l'aéroport. Par équipe d'accueil, il est entendu l'équipe du titulaire (mise en place au titre du poste 1.1) accompagnée de membres du détachement de soutien (DS).

L'organisation du séjour est ainsi susceptible d'être aménagée suivant les contraintes du moment.

La programmation des rotations des VAM est confirmée et transmise dans les meilleurs délais au titulaire par l'administration militaire.

La durée de séjour d'une VAM est généralement comprise entre deux (2) et trois (3) nuits (soit trois (3) et quatre (4) jours).

*Le présent document est composé d'exigences (EXI). Elles sont classées en 3 catégories : **éliminatoire** (l'absence de réponse à cette exigence dans l'offre finale du candidat rend son offre irrégulière, elle est éliminée sans être classée), **importante** (la présence de cette exigence dans l'offre finale vaut un maximum de 10 points) et **souhaitable** (la présence de cette exigence dans l'offre finale vaut un maximum de 5 points).*

*Elles sont matérialisées ainsi dans le présent document (exemple):*

- **Éliminatoire**
- **Importante**
- **Souhaitable**

## ARTICLE 3 – STRUCTURE D'ACCUEIL ATTENDUE

Les bénéficiaires du SAS doivent être accueillis dans un complexe hôtelier d'un standing minimum d'un quatre (4) étoiles français ([https://www.classement.atout-france.fr/documents/20142/395209/guide\\_de\\_controle\\_H.pdf](https://www.classement.atout-france.fr/documents/20142/395209/guide_de_controle_H.pdf)) (les hôtels de 5 étoiles sont également pris en compte et acceptés). La capacité d'accueil minimale attendue est de deux cent trente personnes (230 PAX VAM et DS inclus) (**EXI 1**). Une capacité d'accueil supérieure à 230 personnes est appréciable est notée (**EXI 2**).

Le complexe hôtelier peut accueillir des bénéficiaires toute l'année (**EXI3 3**).

Le complexe hôtelier est situé dans un environnement naturel propice au repos et la détente est notée et doté d'une vue sur un cadre calme (**EXI 4**), dans un environnement peu perturbant (loin des bars et des discothèques extérieures au complexe hôtelier, soit à plus de quinze (15) minutes à pied) est notée (**EXI 5**) et à une heure et demie maximum par voie routière d'un aéroport international (**EXI 6**) et heure maximum d'une structure hospitalière (**EXI 7**).

Le complexe propose un accès à la plage (**EXI 8**) et est situé en bord de mer (**EXI 9**) à maximum 500m du bord de mer (avec une tolérance de +20%). La présence de piscines intérieures et extérieures est notée (**EXI 10**).

Le complexe est doté de systèmes de climatisation et de chauffage dans les chambres et les parties communes (**EXI 11**). Il dispose d'espaces communs de grande superficie : halls, salons, de terrasses et de bars est notée (**EXI 12**).

Les services de l'hôtel permettent au minimum :

- un accès gratuit au wifi dans les chambres et dans les parties communes (**EXI 13**) ;
- une capacité de massage de quatre-vingt-cinq (85) personnes par jour (ce qui équivaut à 6 à 12 stations de massage), sur la base de quarante (40) minutes par massage (**EXI 14**) ;

Les services de l'hôtel permettent :

- l'accès à divers terrains de sports à proximité, la qualité et la diversité des terrains est notée (**EXI 15**) ;
- l'accès à au moins 2 chaînes de télévision française, leur diversité est notée (**EXI 16**) ;
- l'accès à un spa (comprenant par exemple un sauna, un hammam, un jacuzzi...) (**EXI 17**).

La présence dans le complexe d'une boutique est notée (**EXI 18**), d'une salle de jeux (par exemple salle de billard) est notée (**EXI 19**), d'une salle de fitness et de musculation est notée (**EXI 20**).

Si ces services sont présents dans l'hôtel, leur accès doit être gratuit / inclus dans la nuitée pour les bénéficiaires (VAM) et le DS (**EXI 21, 22, 23 et 24**).

Concernant le spa, les services supplémentaires (tels que des prestations esthétiques) ne sont pas compris dans le marché et sont facturés aux bénéficiaires sur leurs deniers propres. Aucun report de facturation ne doit être effectué sur les chambres.

## ARTICLE 4 – POSTE 1 : ACCUEIL ET TRANSPORT DES PERSONNELS MILITAIRES

Les prestations associées à ce poste peuvent se dérouler de jour comme de nuit.

### **Sous-poste 1.1 : Accueil et transport des militaires du DS et des VAM (aéroport/hôtel – hôtel/aéroport) (EXI 25)**

Lors de chaque arrivée de personnels, le titulaire met en place les moyens logistiques permettant :

- L'accueil à l'aéroport ;
- Le transport hôtel/aéroport, à l'arrivée sur le site du SAS et au départ du site du SAS, de l'ensemble du personnel, ainsi que leur bagages (dans le cas des VAM, **trois (3) sacs, soit environ cinquante (50) kg par personne**).

Le titulaire met à disposition des cars avec chauffeur (d'une capacité d'environ 18 places, 30 places et 45 ou 50 places) et deux accompagnateurs francophones (un accompagnateur pour les cars et un pour l'accueil et le départ des VAM à l'aéroport), ainsi que les moyens logistiques nécessaires au transport des bagages.

### **Sous-poste 1.2 : Assistance à l'accueil à l'hôtel (EXI 26)**

La prestation d'assistance à l'accueil comprend :

- 1) La préparation d'une enveloppe d'accueil, remise à chaque personnel d'une VAM, contenant au minimum :
  - a) Une lettre d'accueil (fournie par le DS) ;
  - b) Les modalités d'accès à la « prestation boisson » (poste 2.3) ;
  - c) Un voucher massage (voir poste 3.7 du présent document, fourni par le DS) ;
  - d) Une documentation touristique sommaire qui décrit les activités disponibles au catalogue (fournie par le titulaire).
- 2) La vérification de la liste des bénéficiaires arrivants et la composition des chambres ;
- 3) La distribution des clefs ou des cartes des chambres ;
- 4) La vérification du retrait dans les chambres de l'ensemble des prestations pouvant être facturées en « extra » tels que peignoir, mini-bar, chaînes payantes et téléphones ;
- 5) La récupération et la restitution des clefs ou des cartes des chambres au départ des bénéficiaires ;

## **ARTICLE 5 – POSTE 2 : PRESTATIONS HOTELIERES**

---

### **Sous-poste 2.1 : Hébergement**

La prestation comprend la réservation et la location de chambre auprès du titulaire, ainsi que l'accès au petit-déjeuner à l'issue de chaque nuitée et l'accès libre aux infrastructures du complexe hôtelier.

Le sous-poste 2.1 comprend également des suppléments et la taxe de séjour le cas échéant.

#### ***Description des chambres :***

Les chambres sont individuelles ou twin. Les chambres sont d'une surface minimum de :

- **Douze (12) m<sup>2</sup>** pour une chambre simple (**EXI 27**), une taille supérieure est appréciable et est notée (**EXI 28**) ;
- **Seize (16) m<sup>2</sup>** pour une chambre twin (**EXI 29**), une taille supérieure est appréciable et est notée (**EXI 30**).

Elles sont équipées de lits individuels d'une taille minimale de quatre-vingt-dix centimètres (0,90 m) sur un mètre quatre-vingt-dix (1,90 m), et d'une salle de bain dotée d'une douche et/ou d'une baignoire et de WC. La literie et le matelas sont propres et en bon état. Les couchages sont espacés d'un minimum de quarante (40) centimètres (**EXI 31**).

Les chambres simples dotées de sanitaires (WC et douche/baignoire) séparés sont appréciables est notée (**EXI 32**).

Les chambres twin dotées de sanitaires (WC et douche/baignoire) séparés sont appréciables est notée (**EXI 33**).

Les chambres dotées de rangement pratique (armoire ou placard comportant des étagères et des penderies) sont appréciables. À défaut, le titulaire met à disposition gratuitement une bagagerie (qui peut être un simple local hors d'eau et fermant à clef) est notée (EXI 34).

Les chambres sont mises à la disposition des bénéficiaires jusqu'au dernier jour de leur séjour et jusqu'à 11h00 (soit 11 a.m.) au minimum (EXI 35). Une disponibilité plus longue (jusqu'à 16h00 soit 4 p.m.) sans frais complémentaires est pondérée (EXI 36). Une disponibilité allongée de la chambre ne doit pas impacter sur sa remise en état pour le bénéficiaire suivant.

### ***Équipements et services des chambres***

L'aménagement des chambres et la taille de la literie est notée (EXI 37).

Les chambres sont équipées de télévision dont la qualité est notée avec l'accès garanti à au moins une chaîne d'information française et une chaîne française de sport.

L'accès gratuit au WIFI sécurisé est disponible dans toutes les chambres. Les chambres sont climatisées et chauffées.

Le titulaire fournit trois (3) litres d'eau plate par personne et par jour dans les chambres des bénéficiaires et du DS (EXI 38).

### ***Services compris dans le poste 2.1 : Hébergement***

Les services suivants sont compris dans le prix du poste 2.1 :

- le petit déjeuner : buffet à volonté (pour adultes) composé au minimum de boissons chaudes (café, chocolat et thé), jus de fruit, viennoiseries, pain, beurre et confitures (EXI 39). La diversité des produits, les circuit-court, la présence de produits régionaux, biologiques et de saison sont évalués (EXI 40) ;
- le libre accès à la salle de fitness (si elle existe) ;
- le libre accès aux terrains de sports ;
- le libre accès au spa (sauna, hammam, jacuzzi pendant les horaires d'ouverture du spa).

### ***Suppléments :***

Le titulaire a la possibilité de proposer une prestation « all inclusive » certains mois ou tous les mois de l'année. Cette prestation comprend au minimum la restauration en pension complète et la possibilité de consommer au moins deux boissons non alcoolisées par jour de présence, en dehors des repas. Les boissons disponibles sont décrites dans le mémoire technique du titulaire. Si cette prestation n'est pas disponible ou n'est pas disponible toute l'année, le titulaire veille à compléter les postes 2.2 « Restauration » et 2.3 « Prestation boisson ».

## **Sous-poste 2.2 : Restauration**

### ***Déjeuner et dîner***

Le déjeuner et le dîner sont servis sous forme de buffet à volonté (EXI 41). Les horaires d'ouverture sont, par défaut, les amplitudes horaires du restaurant. L'administration se réserve la possibilité d'aménagement si nécessaire, en concertation avec le titulaire.

Les menus sont variés et adaptés à des adultes ou jeunes adultes. Les buffets se composent de crudités, de charcuterie, de féculents, de légumes, d'un minimum de deux types de viandes, d'un poisson, de desserts lactés, de pâtisseries et de fruits variés.

Les boissons non alcoolisées, le café et le thé sont inclus. La diversité des produits, les circuit-court, la présence de produits régionaux, biologiques et de saison sont évalués (EXI 42).

La configuration de la salle ou des salles de restauration qui servent à la prestation est notée (EXI 43)

### ***Panier repas***

À la demande du chef de DS, des paniers repas sont fournis en substitution des repas en salle à manger. Ces paniers repas sont commandés par exemple dans le cas du départ tardif d'une VAM ou pour restaurer les bénéficiaires lors des activités culturelles et touristiques.

Ils sont d'un bon équilibre nutritionnel, et suffisamment copieux pour satisfaire les besoins d'un jeune adulte sportif. Ils sont livrés en portion individuelle (un panier par personne), dans des contenants adaptés au transport est notée (EXI 44).

### **Sous-poste 2.3 : Prestations boissons au profit des VAM et tarif préférentiel sur les services et consommations**

#### **« Prestations boissons »**

Le titulaire propose la possibilité, pour les bénéficiaires des VAM, de consommer au moins deux boissons non alcoolisées par jour de présence, en dehors des repas, par le biais d'une prestation boisson ou dans une offre all-inclusive (EXI 45). Les boissons disponibles sont décrites dans l'offre du titulaire. Dans l'idéal, le titulaire donne accès à toutes les boissons sans alcool de la carte de ses bars, y compris les cocktails sans alcool avec un tarif préférentiel, cette exigence est notée (EXI 46).

Le titulaire explicite la mise en œuvre de la solution retenue (exemple : bracelet, tickets, « all inclusive » dans le prix de l'hébergement...).

#### **« Tarifs préférentiels » sur les services de l'hôtel et sur les consommations**

Au-delà des prestations prévues au bordereau des prix, et supportées financièrement par l'administration, un tarif préférentiel sur les services (prestations de soins, coiffeur) et consommations est appliqué au profit des bénéficiaires des VAM et du DS.

Ces services sont facturés directement aux personnels et sont payés sur leurs deniers personnels. Aucun report de facturation ne doit être effectué sur les chambres.

Le titulaire présente dans son mémoire technique la manière dont ce taux préférentiel est identifié et appliqué.

### **Sous-poste 2.4 : Collation (prestation sur devis) (EXI 47)**

Le titulaire peut être sollicité afin d'organiser une collation avec délivrance de boissons alcoolisées et/ou non alcoolisées avec accompagnements (types cacahuètes, biscuits apéritifs...). Cette prestation est soumise à l'établissement d'un devis par le chef du détachement.

### **Sous-poste 2.5 : Nettoyage des effets des VAM (EXI 48)**

Le titulaire met en œuvre un service de nettoyage des effets vestimentaires des bénéficiaires. Ce nettoyage doit être effectué durant le temps de présence des bénéficiaires, et doit être terminé au maximum le dernier jour de présence de ceux-ci, afin qu'ils puissent récupérer leurs effets.

Le titulaire prévoit le nettoyage d'une tenue complète soit cinq (5) pièces pour le personnel masculin (soit veste, pantalon, chemise ou t-shirt, paires de chaussettes, sous-vêtements) et 6 pièces pour le personnel féminin (soit veste, pantalon, chemise ou t-shirt, paires de chaussettes, sous-vêtements). Cette prestation comprend le lavage ordinaire, le séchage, le repassage et le pliage des effets.

Le titulaire prévoit la restitution des effets avant le départ de la VAM.

### **Sous-poste 2.6 : Nettoyage des effets des DS (EXI 49)**

Le titulaire met en œuvre un service de nettoyage des effets vestimentaires des membres du détachement de soutien. Les effets à traiter les suivants : t-shirt, sweat-shirt, short ou pantalon, sous-vêtements (bas et haut), paire de chaussettes. Cette prestation comprend le lavage, le séchage, le repassage et le pliage des effets. La tarification est faite par tranche d'effectif.

Le titulaire prévoit la restitution des effets 48h après le dépôt

Le titulaire peut proposer dans son offre technique, un moyen alternatif de lavage des effets du DS (exemple : mise en place d'une salle dédiée pour le lavage des effets du DS, équipée de machines à laver, de sèche-linge, de tables à repasser et de fers à repasser en libre accès).

### **Sous-poste 2.7 : Pressing des effets du DS (EXI 50)**

Le titulaire met en œuvre un service de pressing. Les effets à traiter sont les suivants : chemise, veste de type costume, pantalon de type costume. La tarification est faite par tranche d'effectif.

Le titulaire prévoit la restitution des effets 48h après le dépôt



## ARTICLE 6 – POSTE 3 : ACTIVITES CULTURELLES, LUDIQUES, SPORTIVES ET DE DETENTES AU PROFIT DES VAM

Pour chaque VAM, le titulaire organise des activités culturelles, ludiques, sportives et de détente et des soirées à thème. Le nombre et la répartition de ces activités durant le sas est à la diligence du chef de DS. Ces visites et activités peuvent être programmées en même temps que celles de la clientèle civile.

**La participation des bénéficiaires à ces activités est basée sur le volontariat.** L'effectif participant est communiqué au titulaire au plus tard la veille de l'activité.

Les visites culturelles, ludiques et sportives doivent être d'une durée maximum d'une demi-journée. Elles ne doivent pas être trop éloignées du complexe hôtelier (une heure de route maximum dans le cas d'une demi-journée).

### Sous-poste 3.1 : Soirée à thème

Le titulaire propose un catalogue de soirées à thème (au moins 3 soirées différentes) (**EXI 51** et cette exigence est notée **EXI 52**). Son offre comprend une description précise de ces soirées. Cette exigence est notée (**EXI 53**).

*Les spectacles proposés doivent être conformes à la bienséance et au bon goût qui sied à l'image des armées françaises. En particulier, tout registre pouvant évoqué implicitement ou explicitement une tendance à caractère discriminatoire, sexiste, vulgaire ou violent est proscrit.*

Ce catalogue est susceptible d'évoluer au cours du marché. Les évolutions sont soumises à l'approbation du pouvoir adjudicateur avant insertion au bordereau de prix.

Les soirées sont choisies en concertation entre le chef du DS et le titulaire, en fonction des contraintes de chacun.

Ces soirées peuvent se dérouler dans le complexe hôtelier, ou à l'extérieur du complexe.

### Sous-poste 3.2 : Visites culturelles

Le titulaire propose un catalogue de visites culturelles (au moins 3 visites différentes) (**EXI 54**). Il est apprécié que plus de 3 activités soient proposées (**EXI 55** cette exigence est notée). Son offre comprend une description précise de ces visites. Cette exigence est notée (**EXI 56**).

Ce catalogue est susceptible d'évoluer au cours du marché. Les évolutions sont soumises à l'approbation du pouvoir adjudicateur avant insertion au bordereau de prix.

Ces visites culturelles doivent être menées par un guide francophone (détenteur d'une licence professionnelle de l'office du tourisme). Au moins une des visites du catalogue doit comprendre une dégustation de produits et/ou de boissons locaux.

Les visites sont choisies en concertation entre le chef du DS et le titulaire, en fonction des contraintes de chacun.

Le titulaire propose des prix hors transports pour un effectif de 1 à 10 personnes et des prix avec transports pour les autres tranches d'effectif.

### Sous-poste 3.3 : Activités ludiques

Le titulaire propose un catalogue d'activités ludiques, par exemple une sortie bowling, karting, escape game... (au moins 3 activités différentes) (**EXI 57**). Il est apprécié que plus de 3 activités soient proposées (**EXI 58** cette exigence est notée). Son offre comprend une description précise de ces activités. Cette exigence est notée (**EXI 59**).

Ce catalogue est susceptible d'évoluer au cours du marché. Les évolutions sont soumises à l'approbation du pouvoir adjudicateur avant insertion au bordereau de prix.

Les activités sont choisies en concertation entre le chef du DS et le titulaire, en fonction des contraintes de chacun.

Le titulaire proposera des prix hors transports pour un effectif de 1 à 10 personnes et des prix avec transports pour les autres tranches d'effectif.

### Sous-poste 3.4 : Activités sportives

Le titulaire propose un catalogue d'activités sportives, par exemple des randonnées, du snorkling, du trekking... (au moins 3 activités différentes) (EXI 60). Il est apprécié que plus de 3 activités soient proposées (EXI 61) cette exigence est notée). Son offre comprend une description précise de ces activités. Cette exigence est notée (EXI 62).

**Sont exclues les activités génératrices d'accidents (plongée, quad, escalade, scooter des mers...)**

Ce catalogue est susceptible d'évoluer au cours du marché. Les évolutions sont soumises à l'approbation du pouvoir adjudicateur avant insertion au bordereau de prix via la clause de reexamen.

Les activités sont choisies en concertation entre le chef du DS et le titulaire, en fonction des contraintes de chacun.

Le titulaire proposera des prix hors transports pour un effectif de 1 à 10 personnes et des prix avec transports pour les autres tranches d'effectif.

**Sous-poste 3.5 : Location de Vélos Tout Terrain (VTT) (EXI 63)**

Le titulaire propose la location de VTT. Cette location comprend la fourniture d'un casque adapté, d'une pompe à vélo, d'un antiviol et d'un kit d'urgence.

Le titulaire propose un prix de location à la journée, à la semaine et au mois. Le titulaire s'assure de la qualité des vélos loués. Ils doivent être en parfait état de fonctionnement et d'une qualité suffisante pour effectuer des randonnées de plusieurs heures. Il s'assure également de la révision régulière des vélos.

*À titre d'information, les locations de VTT représentent environ 30 vélos loués par jour en présence d'une VAM.*

**Sous-poste 3.6 : Activité croisière**

Le titulaire propose une activité de croisière avec escale sur une plage et un temps pour la baignade. Cependant, toute baignade en pleine mer durant le déplacement est à proscrire.

Son offre comprend une description précise de cette activité (EXI 64) ainsi que de la restauration qui est proposée le midi lors des sorties à la journée. Cette exigence est notée.

Le titulaire propose des tarifs unitaires avec et sans transport, à la demi-journée et à la journée.

**Sous-poste 3.7 : Prestation de massage**

Le titulaire propose des prestations de massage en intérieur, du dos et des épaules d'une durée de 40 minutes. Le titulaire peut proposer des stations de massage en extérieur, mais la capacité en intérieur doit être suffisante pour accueillir tous les bénéficiaires en cas d'intempéries ou durant les mois d'hiver.

Cette prestation fait l'objet de la production d'un voucher massage (par le DS). Cependant, le titulaire peut proposer dans son mémoire technique une solution simple pour enregistrer les réservations de massages et le décompte de celles-ci. Cette exigence est notée.

*À titre d'information, presque tous les bénéficiaires de chaque VAM participent à cette activité. Les plannings sont établis par le DS en concertation avec le titulaire.*

**ARTICLE 7 – POSTE 4 : ASSISTANCE ADMINISTRATIVE**

**Sous-poste 4.1 : Mise à disposition d'une salle de travail et fourniture de moyens bureautiques, de communications et de fournitures de bureau au profit du DS**

*Dans le cadre de ce sous-poste, le titulaire doit se conformer aux exigences informatiques définies en annexe 1 au présent CCTP.*

*De plus, le titulaire s'engage à permettre à l'administration de venir auditer ses installations informatiques et au besoin, à lui prodiguer des conseils et une assistance afin de mettre ses installations en conformité avec le présent CCTP.*

Cette prestation comprend :

- la mise à disposition d'une salle de travail (salle nommée Centre Opérationnel) (**EXI 65**), permettant d'accueillir 20-personnes, dédiée et sécurisée (fermée à clef) au sein du complexe hôtelier, comprenant notamment :
  - Une (1) table de réunion (avec chaises) d'une capacité d'au moins 20 personnes ;
  - Des corbeilles à papiers ou des poubelles domestiques ;
  - Capacité de réaliser 20 branchements électriques ;
  - Une (1) connexion wifi haut débit ainsi que Six (6) connexions internet filaires supplémentaires afin de connecter six (6) stations informatiques fournies par l'administration ;
  - Une (1) imprimante/scanner couleur, grande capacité (+ de 40 copies/minutes), reliée à un (1) ordinateur équipé de microsoft office, **dont la maintenance, le réapprovisionnement en encre et en papier est assuré par le titulaire ;**
  - Une broyeuse-déchiquteuse permettant la destruction des documents en papier.

*À titre d'information, la consommation en cartouches noir et couleur est d'environ 6 kits par an et la consommation en papier est d'environ 10 cartons de papier A4 et 3 cartons de papier A3 pour deux mois.*

L'offre du titulaire précise les prestations complémentaires qu'il peut mettre en place dans le cadre de ce poste (prestation « pause-café » etc...) (**EXI 66**). Cette exigence est notée.

Cette salle doit être nettoyée au moins une fois par semaine (sol et bureaux) et les corbeilles doivent être vidées régulièrement. Le service de nettoyage est réalisé durant les heures de travail du DS et en présence d'au moins un de ses membres.

- La mise à disposition et le réapprovisionnement de cette salle en fournitures de bureau. Ce poste est commandé et payé sur devis. La liste ci-dessous présente les grandes familles de produits à fournir.

Désignation
CAHIERS DIVERS
CHEMISES / POCHETTES
ENVELOPPES
PETITE PAPETERIE (scotch, correcteur blanc, trombones, post-it, agrafes, colle, ciseaux...)
STYLOS/MARQUEURS/CRAYONS

- La fourniture au profit du DS de 15 abonnements téléphoniques disposant de données mobiles avec minimum un (1) giga-octet.

5 doivent disposer d'abonnement permettant de communiquer à l'international.

Cette prestation est commandée et payée sur devis.

#### **Sous-poste 4.2 : Location de véhicules légers (VL) au profit du détachement de soutien (carburant inclus) (**EXI 67**)**

Cette prestation comprend la location d'au moins :

- Deux (2) véhicules 5 places, climatisés, de catégorie B, assurés tous risques, en kilométrage illimité ;
- Deux (2) véhicules 9 places, climatisés, de catégorie C, assurés tous risques, en kilométrage illimité.

Le titulaire se charge du réapprovisionnement en carburant des véhicules. Ce carburant est facturé au titre du marché, sur présentation des justificatifs de paiement. Le titulaire met tout en œuvre afin que les utilisateurs des véhicules soient en mesure de faire appel facilement à l'assistance (dépannage).

Le titulaire fournit, pour chaque véhicule, les moyens d'acquittement des taxes de circulation et de stationnement en vigueur sur la zone de mise en œuvre des prestations (télépéage, carte d'autoroute, ...).

Le titulaire doit mettre à la disposition du DS un guide rédigé en français présentant les règles de conduite du pays et décrivant les habitudes de conduite de la population locale.

### **Sous-poste 4.3 : Mise à disposition de salles**

Le titulaire met à la disposition des salles. En moyenne, la demande de réservation des salles est transmise à J-3 au titulaire.

- Une salle de conférence d'une capacité minimale de 100 personnes (**EXI 68** et **EXI 69**, cette exigence est notée). Cette salle est utilisée lors de l'arrivée des VAM (le lendemain si l'arrivée est tardive) pour le briefing d'arrivée. Ce briefing dure une heure et nécessite l'utilisation d'un écran, d'un ordinateur, d'un vidéoprojecteur et de matériel de sonorisation.
- Au moins quatre (4) bureaux (ou chambre transformées en bureau) (**EXI 70** et **EXI 71**, cette exigence est notée), munis de fenêtres, d'un minimum de 9m<sup>2</sup> permettant d'accueillir des entretiens individuels. Le calme (faible niveau sonore) au sein de ces salles est essentiel et, dans l'idéal, celles-ci ne sont pas situées à proximité des passages fréquentés. Ces bureaux sont équipés d'un bureau ou d'une table et de chaises. Si le titulaire utilise des chambres, les lits sont enlevés et un bureau et des chaises installés.
- Au moins quatre (4) salles, disponibles simultanément et pouvant accueillir trente (30) personnes (**EXI 72** et **EXI 73**, cette exigence est notée), et destinées à :
  - des séances d'informations collectives. Ces informations nécessitent l'utilisation d'un écran, d'un ordinateur, d'un vidéoprojecteur et de matériel de sonorisation ;
  - des exercices de relaxation au sol et debout. Le niveau d'insonorisation de ces salles est **primordial**. De plus, et dans l'idéal, ces salles doivent être dotées de murs pleins afin de réaliser des exercices de relaxation posturale (en appui contre le mur).
- Un (1) local « infirmerie » (ou chambre transformée en local) munis de fenêtres, d'environ 20 m<sup>2</sup>, équipé d'un point d'eau et d'un WC, d'un frigidaire et d'un lit, idéalement située en rez-de-chaussée. De plus, le titulaire propose un moyen de gestion des déchets médicaux (**EXI 74** et **EXI 75**, cette exigence est notée).
- Un (1) local de stockage chauffé, fermant à clef, d'une superficie minimum de 30 m<sup>2</sup>, dédié à l'entreposage des matériels du DS pendant toute la durée du marché (**EXI 76**). Ce local doit être équipé d'étagère de stockage, d'une table et d'une chaise. *Exemple de matériel stockés : caisses d'effets de sport, tapis de gym, fers et table à repasser, matériels de loisirs (jeux de société, raquettes de tennis...).*

### **Sous-poste 4.4 : Mise en place d'un guichet d'information (« hospitality desk ») (**EXI 77**)**

Le titulaire met en place un guichet d'information au profit des bénéficiaires. Il s'agit d'un espace dédié dans un hall de l'hôtel, à proximité de la réception, et signalé clairement.

Cet espace doit être équipé par le titulaire d'un ordinateur portable et de moyens d'impression et de communication dédiés. Les consommables (papier et encre) sont fournis par le titulaire.

Ce guichet est renforcé par un représentant francophone du titulaire, afin d'assurer l'interface entre l'administration et l'hôtel, l'inscription aux activités du poste 3 et aider à la gestion des planifications.

Ce guichet est ouvert durant la durée de séjour des bénéficiaires des VAM, durant une amplitude maximum de 6h30 à 23h00.

### **Sous-poste 4.5 : Assistance au détachement de soutien (DS), vérification et contrôle quotidien de l'ensemble des prestations (**EXI 78**)**

Le titulaire porte assistance au DS et s'assure de la bonne mise en œuvre des prestations, en participant quotidiennement aux opérations de vérification et de contrôle des prestations (conformité des chambres, accès à la restauration, plein des véhicules, réapprovisionnement en fournitures de bureau).

## ARTICLE 8 – POSTE 5 : PRESTATION EXCEPTIONNELLE

---

Le titulaire peut être saisi d'une demande dite de « prestation exceptionnelle », c'est-à-dire une demande de prestation non référencée au bordereau de prix, mais nécessaire à la satisfaction du besoin exprimé par l'administration.

Cette prestation fait l'objet d'un devis, mentionnant le délai de satisfaction du besoin, et donne lieu après accord du pouvoir adjudicateur, à la passation d'un bon de commande.

Toutefois, il est rappelé au titulaire qu'il ne bénéficie d'aucune exclusivité concernant l'exécution de ces prestations exceptionnelles.

## ARTICLE 9 – GLOSSAIRE

---

**EMA** : État-Major des Armées

**Bénéficiaire** : les militaires, de retour d'opérations extérieurs, qui séjournent dans le complexe hôtelier.

**VAM** : Voie aérienne militaire, on entend un effectif transporté par un avion militaire stratégique ou tactique. Ces VAM proviennent des différents théâtres d'opérations extérieurs.

**DS** : Détachement de Soutien, contingent militaire de 30 à 35 personnes, présents un peu en amont de l'arrivée des VAM et quittant le complexe un peu après le départ de la dernière VAM d'un SAS. Il s'occupe de toute la logistique du SAS.

**RAF** : Responsable Administratif et Financier. Il est le contact privilégié du titulaire pour les questions d'ordre administrative et financière, pour la rédaction des bons de commande et pour la rédaction et la transmission des factures.

**Chef du DS** : Chef du Détachement de Soutien, contact privilégié du titulaire pour toutes décisions concernant le déroulement du SAS.

**CALT** : Commandement de l'appui et de la logistique de théâtre .

**Voucher** : Bon, coupon, permettant d'identifier et de comptabiliser les bénéficiaires d'une prestation boisson.

**RPA** : Représentant du Pouvoir Adjudicateur. Le Pouvoir Adjudicateur est le Ministre des Armées. Le RPA est le signataire du marché public conclut avec le titulaire. Il est le signataire de toutes les décisions administratives du marché (avenant, ordre de service, révision de prix...)

**CIAO** : Centre Interarmées du soutien « Administration des Opérations ». Service Exécutant du marché, c'est-à-dire organisme payeur.

**ACSIA** : Agence Comptable des Services Industriels de l'Armement, comptable assignataire des dépenses et recettes de l'administration centrale des services industriels de l'armement.

## SECURITE INFORMATIQUE

---

Les possibilités de paramétrage des solutions matérielles et logicielles du titulaire doivent permettre leur compatibilité avec les exigences ci-dessous.

L'Administration garde un contrôle exclusif sur toutes les opérations physiques et logicielles pouvant être réalisées par le titulaire sur les moyens mis à disposition.

### 1.1 Configuration réseau

#### *Stations de travail*

Les stations de travail fournies avec l'OS Microsoft et le pack Office en vigueur à la date de notification du marché. Cet OS ainsi que les logiciels tiers sont installés en langue française.

L'Administration est en charge de la configuration et de l'administration des stations, la maintenance physique est à la charge du titulaire.

Les stations de travail sont entreposées « hors d'eau » et sont dotées d'un disque dur dans un tiroir extractible.

#### *Propriété des disques durs*

Les disques durs (de tout moyen informatique y compris les imprimantes) sont la propriété exclusive de l'Administration.

Ils sont restitués à l'Administration à la fin du marché. Il est demandé au titulaire de fournir la liste des numéros de série des disques durs lors de la livraison des moyens informatiques.

Lors du retrait, un contrôle contradictoire est effectué avec un report du numéro de série sur le bon de livraison. Cette restitution du disque dur n'entraîne aucun surcoût.

Ce fichier est mis à jour par le titulaire en cas de changement et de remplacement du disque dur suite à une intervention technique.

Le titulaire ne peut intervenir sur le disque dur que sous réserve d'avoir une habilitation idoine et l'autorisation explicite et sous contrôle de l'Administration.

En cas d'impossibilité de réparation sur site, le titulaire reprend le matériel, sans disque dur, ce dernier restant la propriété de l'Administration. Le disque dur est réinstallé gratuitement lors de la livraison de la nouvelle machine.

### 1.2 Administration et sécurité

L'Administration doit pouvoir assurer l'administration et la sécurité des stations de travail du présent marché.

Le titulaire doit fournir les documents supports des principales fonctions d'administration et de sécurité du réseau sur lequel sont adossées les stations de travail.

### 1.3 Maintenance

#### *Maintenance sur site*

Les interventions de technicien de maintenance se font sous le contrôle des équipes techniques de l'administration. Si le matériel doit faire un retour usine, les disques durs sont retirés et confiés à l'Administration.

Les intervenants rédigent un procès-verbal détaillé des opérations de maintenance effectuées, comportant à minima : date, heure, nom du technicien, durée de l'intervention, nature de l'intervention, version du système avant et après intervention, référence fournisseur de l'intervention, engagement de respect des conditions de sécurité par le technicien.

Le titulaire du marché signe un engagement de responsabilité et de confidentialité pour ses techniciens amenés à intervenir sur les matériels en place auprès de l'Administration.

Le titulaire s'engage à fournir une maintenance sur site dans les deux jours calendaires suivant la panne.

#### *Maintenance des logiciels*

L'administration effectue les mises à jour des logiciels utilisés.

## **1.4 Communication**

Le titulaire répond à toute demande d'information de l'Administration, sur toute question relative à la sécurité informatique du réseau sur lequel les stations du présent marché sont déployées.