



## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

**Concession de service relative à la mise à disposition, l'exploitation,  
l'entretien et la maintenance des laveries à destination des étudiants  
du CROUS Bretagne**

DSP 2025-043

## Table des matières

1 – INFORMATIONS GENERALES .....	3
2 – CARACTERISTIQUES DU MATERIEL.....	4
3 – MODALITES D’EXECUTION DES PRESTATIONS.....	5
4 – MODALITES D’EXECUTION DES PRESTATIONS.....	7
5 – VERIFICATIONS DES PRESTATIONS .....	10
6 – CONSIDERATIONS ENVIRONNEMENTALES .....	10

## 1 – INFORMATIONS GENERALES

À titre indicatif et de manière non exhaustive, le présent accord-cadre porte sur le type de sites administratifs des services du CROUS de Bretagne, d'hébergement et de ses établissements publics suivants sur les 4 départements bretons (22-29-35-56).

- Établissements recevant du public ;
  - Restaurants ;
  - Salles de sport
  - Salles de spectacle
- Locaux à usage de bureaux/tertiaire ;
- Locaux d'hébergement ;
- Logements de fonction ;
- Archives, ateliers, locaux techniques ;
- Garages et ateliers de réparations.
- Salles polyvalentes



### Article 1.1 – Objet de la concession

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) concernent la concession de services relative à la mise à disposition, l'installation, l'entretien et l'exploitation commerciale de laveries automatiques destinées aux étudiants, au sein des résidences universitaires gérées par le CROUS Bretagne. Le concessionnaire s'engage à installer, à ses frais, dans les locaux mis à disposition par le CROUS Bretagne, les équipements de laverie prévus au présent C.C.T.P., à en assurer le bon fonctionnement, l'entretien et la maintenance pendant toute la durée du contrat.

La présente consultation est conduite dans le cadre de la réglementation applicable aux concessions de services, telle que prévue par le Code de la commande publique.

### Article 1.2 – Objectifs attendus

La présente consultation, initiée par le CROUS Bretagne, vise à équiper les résidences universitaires de laveries automatiques de haute qualité, alliant performance technique, fiabilité et efficacité opérationnelle, afin de garantir un service continu et adapté aux besoins des étudiants.

- Installer des équipements de laverie automatiques répondant à des critères élevés de performance

- technique (robustesse, faible consommation en eau et en énergie, conformité aux normes en vigueur) ;
- Garantir une disponibilité optimale des machines par la mise en place d'un dispositif de maintenance préventive et corrective efficace, incluant une intervention sur site dans des délais réduits ;
- Assurer la continuité et la qualité du service rendu aux étudiants par l'intégration de systèmes de paiement modernes, fiables et sécurisés ;
- Améliorer la gestion technique des installations grâce à des dispositifs de suivi (télégestion, remontée d'incidents, reporting d'utilisation et de performance).

## **Article 1.2 – Lieu d'exécution**

Le nombre d'équipements de laverie ainsi que leur localisation précise dans les résidences universitaires sont détaillés à l'Annexe 1 au présent contrat. Voir annexe 1.

## **1.3 Matériel à mettre à disposition**

Le nombre d'équipements de laverie ainsi que leur localisation précise dans les résidences universitaires sont détaillés à l'Annexe 1 au présent contrat. Voir annexe 1

Le titulaire doit mettre à disposition de chaque site du CROUS Bretagne :

- Les laves linges et sèches linges au minimum « Classe A ».
- A minima 30% d'appareils reconditionnés.
- Les machines devront avoir un habillage bois.
- Les machines devront être connectées au réseau 4G ou réseau Ethernet.
- Borne de paiement CB/IZLY
- Un accès à distance (Back Office) afin de pouvoir piloter, visualiser les données statistiques et financières par laverie et par machine.
- Les utilisateurs devront pouvoir créer un compte client afin de pouvoir réserver, payer en ligne.
- Les machines devront pouvoir envoyer une alerte mail ou sms lors de la fin de son cycle à l'utilisateur.

# **2 – CARACTERISTIQUES DU MATERIEL**

## **Article 2.1 – Conditions générales d'exécution**

Le CROUS Bretagne, soucieux d'améliorer les services offerts aux étudiants, souhaite mettre en place un parc de laveries automatiques cohérent et de qualité.

Ce parc devra garantir une homogénéité d'équipements et une intégration harmonieuse dans les résidences universitaires.

Les machines installées devront être modernes, fiables et présenter une uniformité technique et fonctionnelle, en adéquation avec l'image et les standards de qualité du CROUS Bretagne.

## **Article 2.2 – Critères et standard des Appareils**

Les appareils peuvent être remis à neuf.

La notion de remis à neuf est définie ici comme la restauration ou la réparation complète par le concessionnaire d'un appareil déjà en service ou installé, ou bien la fabrication d'un nouveau mobilier à partir de composants usagés.

Cette démarche vise à rendre le matériel parfaitement conforme aux exigences attendues en termes de durabilité, fonctionnalité et esthétique, tout en lui accordant une nouvelle durée d'usage alignée avec la durée du contrat. Avant son installation, le matériel remis à neuf doit avoir été soumis à des tests confirmant son intégrité, son apparence et son bon fonctionnement.

Les appareils doivent être conformes aux normes françaises et européennes en vigueur. Les matériaux et équipements utilisés doivent être facilement disponibles sur le marché fournisseur.

Les matériaux et composants utilisés devront être :

- Résistants à l'humidité, à la corrosion et aux variations de température ;
- Conçus pour limiter les nuisances sonores et vibratoires ;
- Facilement disponibles sur le marché afin de garantir la maintenance et le remplacement rapide des pièces défectueuses ;
- Non polluants et compatibles avec une démarche de réduction de l'impact environnemental (économie d'eau et d'énergie, recyclabilité des composants).

Les machines devront également :

- Présenter toutes les garanties de sécurité pour les usagers, notamment en matière d'étanchéité, d'isolation électrique et de conformité au feu ;
- Être protégées contre le vandalisme et permettre une remise en état rapide en cas de détérioration ;
- Maintenir la stabilité de leur aspect extérieur et de leurs performances techniques pendant toute la durée du contrat ;
- Intégrer un système de numérotation ou d'identification unique, visible mais discret, permettant leur suivi par le CROUS Bretagne.

L'ensemble du parc de laveries devra présenter une homogénéité technique et fonctionnelle, afin de garantir une continuité de service et une maintenance simplifiée.

Le concessionnaire demeure l'unique propriétaire des équipements de laverie qu'il installe au sein des résidences universitaires.

Selon les besoins ou contraintes, qu'ils soient dépendants ou indépendants du CROUS Bretagne, le nombre de ces dispositifs pourra être modifié, augmenté ou diminué, par le biais d'un avenant.

## **Article 2.3 – Les installations**

### **VISITE SUR SITE OBLIGATOIRE :**

Pour plus d'information veuillez prendre contact avec M. Samir ZDAOUDAOU au 02.99.84.48.32 ;

[samir.zdaoudaou@crous-rennes.fr](mailto:samir.zdaoudaou@crous-rennes.fr)

Les dates de visite :

- Le 06 octobre 2025

Résidences universitaires rennaises

- Le 07 octobre 2025

Résidences universitaires brestoises et quimpéroises

- Le 08 octobre 2025

Résidences ST-Brieuc et Lannion

- Le 09 octobre

Résidence universitaire de Vannes

## **3 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS**

Le délégataire doit s'assurer que ses installations sont conformes aux normes de sécurité applicables pour les établissements recevant du public.

### **Article 3.1 – Date de livraison**

Le délégataire aura la charge de fournir et de livrer jusqu'à son lieu d'installation les matériels commandés par le Crous Bretagne, en respectant la date de livraison prévue entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 30 janvier 2026.

### **Article 3.2 – Essais, vérifications et mise en service**

Le délégataire procédera à l'installation du matériel visé à l'annexe 1 et à son raccordement sur les réseaux.

Une fois les matériels raccordés, le délégataire procédera aux essais nécessaires afin d'assurer du parfait fonctionnement des laveries, avant de procéder à la mise en service.

Le délégataire doit configurer, régler, paramétrer les machines et les centrales de paiement.

Le directeur de l'établissement ou son représentant procédera aux opérations de vérification.

Si les matériels installés sont reconnus de mauvaise de qualité (c'est-à-dire qu'ils ne sont pas en parfait état de présentation, de fonctionnement ou qu'ils ne sont pas exempts de défaut de fabrication) ou non conformes aux normes, le fournisseur s'engage à procéder à ses frais à l'échange sur simple demande du Crous Bretagne, dans les délais prévus par le calendrier d'installation. Dans le cas contraire, le Crous Bretagne mettra en demeure le délégataire de réaliser la prestation conformément aux spécifications de la convention (qualité et conformité aux normes).

### **Article 3.3 – Conditions de livraison de machines supplémentaires**

Chaque demande d'implantation de machine supplémentaire fera l'objet d'un avenant qui sera proposé par le Crous Bretagne. L'avenant ne peut être conclu sans l'accord des deux parties.

L'avenant comprendra les mentions suivantes :

- L'objet et le numéro de la présente convention
- L'adresse de livraison ainsi que le nom de la personne à contacter
- Le délai de livraison
- Les caractéristiques et les références du matériel

### **Article 3.5 – Délais de livraison en cas d'avenant pour l'installation de machines supplémentaires**

Le délégataire précise le délai de livraison (avec installation et mise en service) des machines en cas d'avenant. Le délai de livraison part de la notification de l'avenant, c'est-à-dire de la réception de l'avenant signé par les deux parties par le délégataire.

La date d'expiration du délai de livraison est le délai d'achèvement de la prestation, qui correspond à la date de mise en service.

### **Article 3.6 – Conditions de retrait de machines implantées**

Chaque retrait de machine fera l'objet d'un avenant qui sera proposé au délégataire par Le Crous bretagne. L'avenant ne peut être conclu sans l'accord des deux parties.

L'avenant comprendra les mentions suivantes :

- L'objet et le numéro de la présente convention
- L'adresse de retrait ainsi que le nom de la personne à contacter
- Le délai de retrait

### **Article 3.7 – Conditions de déplacement des machines**

Les machines ne pourront être déplacés sans l'accord préalable du Crous et ne pourront être déplacées que par le délégataire.

### **Article 3.8 – Conditions d'emballage et de transport des machines et des accessoires**

Les risques afférents au transport des machines et des accessoires jusqu'au lieu de livraison incombent au délégataire. Le délégataire est également responsable des opérations de conditionnement, d'emballage, de changement, d'arrimage et de déchargement.

### **Article 3.9 – Mise hors service temporaire des machines**

En cas de fermeture temporaire des établissements, le Crous se réserve la possibilité de demander au délégataire la mise hors service des appareils.

### **Article 3.10 – Eclairage, eau et chauffage**

Les besoins en eau, électricité et chauffage sont fournis par le Crous Bretagne.

## **4 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS**

Les candidats détailleront dans leur offre les modalités et délais d'intervention pour les maintenances, l'entretien, la réparation et le remplacement de chaque catégorie des appareils. Ils décriront tous les moyens humains et matériels mobilisés pour l'exécution des prestations prévues au présent article.

### **Article 4.1 – Délais d'exécution d'implantation**

A compter de la notification du présent contrat, le concessionnaire s'engage à procéder à la mise en service des appareils selon les échéances suivantes :

Dans un délai d'un (1) mois entre le 1<sup>er</sup> janvier 2026 et le 31 janvier 2026 pour installer toutes les machines ;  
Fournir le calendrier d'implantation.

Le concessionnaire est tenu de coordonner l'installation du nouveau matériel avec le titulaire du contrat antérieur.

Le non-respect des délais stipulés pour la mise en place initiale des appareils engagera la responsabilité du concessionnaire et pourra donner lieu à l'application des pénalités prévues à l'article 16 du Projet de Contrat de Concession.

### **Article 4.2 – Entretien**

Le concessionnaire s'engage à prendre en charge, sous sa propre responsabilité et à ses frais, l'entretien et le renouvellement de tous les composants, tant internes qu'externes, des appareils de laveries, dès leur installation et ce, jusqu'à la fin de la concession en cours, même en cas de dommages dus au vandalisme. Aucun coût ne pourra être imputé au CROUS Bretagne pour ces actions.

Un registre informatisé recensant toutes les opérations d'entretien et de maintenance effectuées sur les équipements sera régulièrement mis à jour par le concessionnaire et rendu accessible au CROUS Bretagne toute demande.

**Le candidat devra préciser la fréquence du nettoyage, ainsi que les moyens et les modalités mise en œuvre.**

Dans tous les cas, un entretien réalisé sur une base mensuelle représente le minimum requis.

Le nettoyage des appareils englobe les mobiliers eux-mêmes ainsi que tous les équipements qui y sont associés. Il s'étend également aux abords immédiats, incluant le sol. Ce nettoyage inclura l'élimination des tags, graffitis et affichages sauvages.

Les substances utilisées pour le nettoyage des appareils doivent être écologiques et non nocives, en particulier pour la flore et les individus à sensibilité accrue. Lors de l'utilisation de ces produits d'entretien à proximité de zones végétalisées, le concessionnaire est tenu de prendre des précautions spécifiques pour prévenir toute contamination de la végétation. L'ensemble des coûts associés à l'entretien, y compris l'utilisation d'eau et de produits de nettoyage, seront à la charge exclusive du concessionnaire.

**Les candidats préciseront dans leurs offres les actions menées pour limiter l'impact sur l'environnement.**

Tout élément d'un appareil qui se trouve excessivement sali ou endommagé, au-delà de la possibilité d'un nettoyage efficace, devra être repeint ou remplacé.

Le concessionnaire s'engage à réaliser un entretien au minimum mensuel des appareils.

Une inspection complète de chaque élément devra être effectuée annuellement par le concessionnaire. Cette inspection a pour objectif de garantir le parfait état de l'ensemble du parc.

En cas de nécessité, le concessionnaire s'engage à réaliser, à ses frais, les travaux d'entretien ou de maintenance requis.

A l'issue de l'inspection, le concessionnaire transmettra un compte rendu d'intervention sous sept (7) jours pour les entretiens mensuels et un compte rendu de quinze (15) jours pour l'inspection annuelle, après la réalisation des prestations.

La non-fourniture de ce compte rendu générera une pénalité stipulée à l'article 16 du Projet de Contrat de Concession.

Les tags, graffitis et affichages sauvages doivent être retirés dans un délai maximal de 72 heures après leur signalement par courrier électronique avec accusé de réception par une personne habilitée du CROUS Bretagne.

Outre des opérations de nettoyage régulières, il incombe au Concessionnaire d'effectuer, dans un délai raccourci, toute intervention de nettoyage requise en raison de manifestations majeures ou d'autres événements conduisant à des altérations ponctuelles importantes des appareils.

Si le concessionnaire propose, dans son offre, des fréquences de nettoyage plus fréquentes ou des délais de réaction plus courts que ceux mentionnés, ce sont ces engagements qui seront pris en compte pour l'application des pénalités stipulées dans le présent contrat.

Outre les pénalités stipulées à l'article 16 du Projet de Contrat de Concession du présent contrat, en cas de manquement aux conditions d'entretien énoncées ci-dessus, ou en cas de non-respect des fréquences et délais d'entretien, ou encore en cas de négligence dans l'entretien des appareils, le CROUS Bretagne se réserve le droit de faire exécuter les prestations d'entretien nécessaires, aux frais et risques du concessionnaire. Cette mesure sera mise en œuvre suite à une mise en demeure de 72 heures demeurée sans réponse satisfaisante de la part du Concessionnaire.

Aux fins du présent contrat, une réponse est considérée comme non satisfaisante lorsque le concessionnaire ne s'est pas conformé à ses obligations contractuelles, soit par manque d'action, soit par une action inadéquate par rapport aux exigences stipulées.

### **Article 4.3 – Maintenance**

Le Concessionnaire s'engage à maintenir de manière continue la disponibilité de l'ensemble des mobiliers urbains pendant toute la durée du contrat. Cette obligation s'applique indistinctement à tous les éléments constitutifs du mobilier, quelle que soit la nature de leurs matériaux, fonctionnalités ou composants. Les opérations de maintenance doivent inclure à la fois les interventions sur les équipements situés sur le site, ainsi que la maintenance des solutions logicielles implémentées.

Les opérations de maintenance englobent la fourniture du petit matériel indispensable à leur exécution, à la charge exclusive du concessionnaire.

#### **Article 4.3.1 – Maintenance préventive**

La maintenance préventive vise à garantir le maintien en bon état de sécurité, de solidité, d'aspect visuel et de fonctionnement des mobiliers urbains.

Il est impératif que le personnel du concessionnaire, intervenant sur des équipements électriques, soit en possession des habilitations réglementaires requises.

Minimum un passage par mois ; fournir au besoin le rapport de passage ; modalités = fourniture d'un badge au besoin pour certaines résidences ; sinon libre accès aux espaces laveries dans les autres résidences.



### **Article 4.3.2 – Maintenance corrective**

Le concessionnaire est tenu de procéder aux réparations des mobiliers et/ou de leurs équipements, quels que soient les dommages subis et quelle qu'en soit l'origine. Les interventions du concessionnaire peuvent être initiées de sa propre initiative ou en réponse à un signalement émis par le Crous Bretagne.

Les prestations requises visent à restaurer les appareils et/ou leurs équipements endommagés dans un délai maximum de 48 heures après le signalement.

Le concessionnaire est également responsable de la mise en sécurité de l'installation dégradée.

Les candidats détailleront dans leur offre les modalités et délais d'intervention pour la maintenance, la maintenance préventive, la maintenance corrective, la réparation et le remplacement de chaque catégorie des appareils. Ils décriront tous les moyens humains et matériels mobilisés pour l'exécution des prestations prévues au présent article.

### **Article 4.4 – Déplacement des appareils**

Le déplacement d'un appareil est interdit hormis autorisation de l'autorité concédante.

Pendant l'exécution du contrat, et en fonction des circonstances, l'autorité concédante se réserve le droit de demander au concessionnaire :

- De retirer de manière définitive ou temporaire un ou plusieurs appareils ;
- De déplacer un ou plusieurs appareils.

À réception de la demande formulée par l'autorité concédante, le concessionnaire dispose d'un délai de (7) jours pour exécuter la dépose ou le déplacement des appareils.

Le déplacement de laveries mis en place, à la demande du Crous Bretagne et correspondant à l'objet de la concession sera à la charge du concessionnaire quel que soit le motif du déplacement.

### **Article 4.5 – Dépose du mobilier en fin de contrat**

Après la fin de la présente convention une période transitoire d'un mois est prévue afin d'organiser la continuité de service qui se traduit par la présence de laveries installées sur site.

Durant cette période transitoire, le délégataire en place et le délégataire ultérieur devront assurer le remplacement des machines en place des éventuels éléments y attenants correspondants.

Le délégataire en place s'engage à prolonger ses prestations, et à laisser les machines installées sur site pendant un délai d'un mois maximum dans les conditions de la présente convention, jusqu'à la date de remplacement de chacune de ces machines fixées par le calendrier d'installation de la convention ultérieure.

### **Article 4.6 – Eclairage, eau et chauffage**

Les besoins en eau, électricité et chauffage sont fournis par le Crous.

### **Article 4.7 – Informations à fournir**

À chaque fois qu'un mobilier est installé ou déplacé, le concessionnaire doit fournir au Crous Bretagne :

- L'ensemble des fiches techniques, les bordereaux de livraison et d'installation, les instructions d'utilisation, le certificat de montage correct, le certificat de conformité et toutes les attestations de test nécessaires.

### **4.8 Interlocuteur du concessionnaire**

Le concessionnaire désigne un interlocuteur unique, dûment habilité à représenter l'entreprise dans le cadre de l'exécution du présent contrat. Cet interlocuteur est l'interface privilégiée avec le CROUS Bretagne pour toute question relative à l'installation, à l'exploitation et à la maintenance des laveries automatiques.

Les coordonnées complètes (nom, fonction, adresse postale, téléphone, courriel professionnel) de cet interlocuteur devront être transmises au CROUS Bretagne au plus tard à la date de notification du contrat. Toute modification ultérieure devra être communiquée sans délai au CROUS Bretagne.

#### 4.8.1 Service après-vente / Hotline

Le concessionnaire met en place un service après-vente (SAV) accessible :

- Aux étudiants utilisateurs, pour signaler toute panne, dysfonctionnement ou difficulté d'utilisation des machines ;
- Au CROUS Bretagne, pour toute question relative au suivi du contrat ou aux interventions techniques.

Ce service comprend :

- Une hotline téléphonique dédiée, accessible aux étudiants et au CROUS Bretagne, au minimum 7 jours sur 7, avec un dispositif de messagerie pour les signalements en dehors des plages horaires couvertes ;
- Une adresse électronique dédiée pour le signalement des dysfonctionnements non urgents ;
- Un système de suivi des incidents (ticketing ou équivalent) garantissant la traçabilité des demandes, leur traitement et leur clôture.

Le concessionnaire s'engage à :

- Accuser réception de toute demande ou réclamation dans un délai maximum de [2 heures ouvrées] ;
- Procéder à une première analyse et prise en charge dans un délai de [2 heures ouvrées] pour les signalements non bloquants et [2 jours calendaires] pour les signalements bloquants (panne empêchant l'utilisation de la laverie) ;
- Informer régulièrement le CROUS Bretagne de l'état d'avancement du traitement des signalements, jusqu'à leur résolution complète.

## 5 – VERIFICATIONS DES PRESTATIONS

### Article 5.1 – Opérations de vérifications des prestations

Les prestations sont soumises à des vérifications quantitatives et qualitatives simples, destinées à constater qu'elles répondent aux stipulations du contrat dans les conditions prévues aux articles 27 et 28 du CCAG Fournitures courantes et services.

## 6 – CONSIDERATIONS ENVIRONNEMENTALES

Dans le cadre d'une politique de développement durable, le CROUS de Bretagne demande aux candidats de proposer dans leur mémoire technique les actions qu'ils s'engagent à mettre en œuvre, concernant notamment :

- Un minima de 30% d'appareils reconditionnés
- Laves linges et sèche linges en minimum « Classe A »
- L'optimisation des consommations énergétiques
- La description des moyens et méthodes déployés pour limiter les impacts sur l'environnement
- Les conditions de commercialisation de leurs produits, le transport, l'utilisation et la maintenance tout au long de la vie du matériel (cycle de vie du produit au sens de L2112-3 CCP)
- Respect de l'indice de durabilité (remplaçant depuis le 1<sup>er</sup>/01/2024 l'indice de réparabilité applicable aux entreprises fournissant des appareils électriques et électroniques (mise à disposition d'une documentation précise permettant de réparer, facilité de démontage et remontage, disponibilité des pièces détachées, prix des pièces détachées etc.
- Utilisation de substances dangereuses dans la conception, fin de vie, consommation des appareils en termes de fluides, recyclabilité etc.
- Les référentiels de qualité environnementale auxquels le candidat se réfère, notamment des labels tels que l'entend la réglementation applicable en matière de commande publique (L.2111-12 à 17 du CCP)

Cette liste n'étant pas exhaustive, le candidat est libre de se référer au CCAG FCS (art 16) pour étayer la rédaction de son mémoire technique sur les points relatifs aux considérations environnementales, en particulier s'agissant de prescriptions propres à son secteur d'activité.

**Etant entendu que les candidats s'engagent sur le contenu de leur mémoire technique dans les actions**

**et moyens de sorte qu'ils auront pleine valeur contractuelle.**

Le candidat devenu titulaire s'assure du respect par ses sous-traitants des obligations environnementales fixées dans le marché.