

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

N° DGA EV/2025/3063 /ARM/DGA/DT/EV/CZ/DMG/DPSC
du 30/10/2025



OBJET

**Exploitation de la résidence hôtelière
de DGA Essais en Vol - site de Cazaux**

Rédigé par :	Vérifié par :	Approuvé par :
Nom : Stéphanie POLONI Visa : MUTEE	Nom : Visa : Sophie LE PERF	Nom : Visa : Marie-Laure CAILLET

HISTORIQUE DES VERSIONS						
Version	Date	Rédacteur	Objet de la modification	Pages		
				Modif.	Ajout.	Supp.
01	12/02/25	Stéphanie POLONI	Création			
02	28/10/25	Sophie LE PERF	Modification suite réunion D	x		
03	07/04/26	Sophie LE PERF	Modification suite à réunion binôme prescripteur/acheteur	x		
04	29/04/26	''	Modification suite à réunion	x		
05	21/05/26	''	Finalisation du format Remplacement de l'annexe 2	x		
6	28/05/26	''	Ajout de la liste des annexes		X	

Table des matières

1	OBJET - CONTEXTE ET OBJECTIF	4
2	DESIGNATION DES LOCAUX, FREQUENTATION, HORAIRES, RESERVATIONS.....	4
2.1	DESIGNATION DES LOCAUX	4
2.2	BATIMENT	4
2.3	FREQUENTATION	4
2.4	HORAIRES DE LA RESIDENCE HOTELIERE	5
2.5	PROCESSUS DE RESERVATION.....	5
2.6	FOURNITURE DU SYSTEME DE GESTION HOTELIERE	5
2.7	TARIF DES CHAMBRES	5
3	DESCRIPTION DES PRESTATIONS FORFAITAIRES DU MARCHE.....	5
3.1	FONCTION 1 : GESTION DES RESERVATIONS	5
3.2	FONCTION 2 : ACCUEIL DES RESIDENTS	6
3.3	FONCTION 3 : ENTRETIEN DE LA RESIDENCE HOTELIERE	6
3.3.1	PRESTATIONS A LA CHARGE DE DGA ESSAIS EN VOL – SITE DE CAZAUX	6
3.3.2	NETTOYAGE DES LOCAUX ET DES MOBILIERS, ENTRETIEN, PRESTATION D'HOTELLERIE A CHARGE DU TITULAIRE (POSTE 1)7	7
3.3.3	FOURNITURE ET ENTRETIEN DU LINGE DE LITERIE, PRODUITS D'ACCUEIL, AUTRES MATERIELS (POSTE 1)	7
3.3.4	DESSCRIPTIF DES PRESTATIONS QUOTIDIENNES.....	8
3.4	FONCTION 4 : SERVICE DE PETITS DEJEUNERS	8
4	DESCRIPTION DES PRESTATIONS A BON DE COMMANDE APRES DEVIS.....	8
5	EXIGENCES PARTICULIERES	8
5.1	ETAT DES LIEUX ET INVENTAIRE.....	8
	DES INVENTAIRES ET ETATS DES LIEUX POURRONT ETRE REALISES PAR DGA EV EN COURS D'ANNEE.....	8
	UN ETAT DES LIEUX ET UN INVENTAIRE CONTRADICTOIRES SE TIENDRONT OBLIGATOIREMENT EN FIN DE MARCHE, AU COURS DU DERNIER MOIS D'EXECUTION. LA DATE SERA CHOISIE CONTRADICTOIREMENT.....	8
	EN CAS DE DIFFERENCE ENTRE DEUX ETATS DES LIEUX OU DEUX INVENTAIRES, LA SOCIETE DEVRA REPARER OU REMPLACER A L'IDENTIQUE LES ELEMENTS MANQUANTS. EN CAS DE LITIGE, UN DELAI DE DEUX SEMAINES SERA OCTROYE AVEC POSSIBILITE DE REMPLACEMENT, DE REMISE EN ETAT OU DEDOMMAGEMENT CONSENTI A L'AMIABLE. A LA FIN DU MARCHE, TOUT DEVRA ETRE SOLUTIONNE ET MIS EN PLACE.....	8
5.2	EXIGENCES DE MANAGEMENT	8
5.2.1	ENCADREMENT	8
5.2.2	COMPETENCES ET FORMATIONS.....	9
	<i>Le titulaire s'engage à n'employer que du personnel formé :.....</i>	9
5.3	HYGIENE DES DENREES ET MESURES PROPHYLACTIQUES.....	9
5.4	NETTOYAGE COURANT DE LA VAISSELLE – PRODUITS D'ENTRETIEN.....	10
5.5	CRITERES D'APPRECIATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	10
5.6	SYSTEME D'ENCAISSEMENT	11
5.7	DONNEES DE GESTION	11
5.8	DISCRETION - SECURITE ET PROTECTION DU SECRET	12
5.9	MESURES DE PREVENTION ET ENVIRONNEMENTALES	12
6	ANNEXES : LISTE DES ANNEXES.....	13

1 OBJET - CONTEXTE ET OBJECTIF

Le présent cahier des charges a pour objet de décrire les prestations attendues relatives à l'exploitation de la résidence hôtelière de DGA EV site de Cazaux, situé au 9 rue Guynemer, 33260 CAZAUX.

Les prestations attendues portent principalement sur les réservations, les encaissements en relation avec le dispositif de réservation, le service des petits déjeuners, le nettoyage des locaux et le petit entretien courant (cf art 3.3.2 du présent CCTP).

Les prestations seront réalisées dans le respect des consignes de DGA Essais en vol – site de Cazaux.

Le marché d'exploitation du bâtiment L009 est composé de 2 postes :

- ✓ Poste 1 : Prestations programmées et récurrentes à réaliser au titre d'un forfait (cf article 3 du présent CCTP)
- ✓ Poste 2 : Prestations à réaliser au titre d'un bon de commande sur devis.

Le marché est un contrat à obligation de résultat.

Pour atteindre son obligation de résultat, il appartient au titulaire de :

- mettre en œuvre tous les moyens humains (ex : effectifs et volume horaire) et matériels (véhicules, produits...) nécessaires,
- assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté (cf art 5.5) pour assurer l'hébergement des résidents sur courte ou moyenne durée,
- d'exécuter tous les travaux imprévus qui seraient nécessaires au complet achèvement des prestations, ceci sans pouvoir prétendre à aucune augmentation de prix pour raisons d'oubli, d'erreur, ou quelle qu'en soit la cause.

Le titulaire doit mettre en œuvre son expertise afin de répondre au mieux aux besoins des bénéficiaires.

2 DESIGNATION DES LOCAUX, FREQUENTATION, HORAIRES, RESERVATIONS

2.1 Désignation des locaux

La résidence hôtelière de DGA EV site de Cazaux est située à Cazaux, 9 rue Guynemer 33260 CAZAUX.

2.2 Bâtiment

Bâtiment L009 :

- 17 chambres avec lit 1 personne, équipées de lavabos sans WC ni douches,
- 1 chambre VIP avec lit 2 personnes et salle de bains
- Superficie globale des chambres, 188 m²
- Les douches et les sanitaires sont communs et répartis en 2 blocs, situés dans le bâtiment et une salle de bains existe dans la chambre VIP : 28 m² pour l'ensemble
- Le local pour le service du petit déjeuner (salle de restauration/détente) : 63 m²
- Une cuisine équipée : 8 m²
- Un bureau : 8 m²
- Une lingerie – local pour le stockage : 8 m²
- Hall d'entrée + 2 couloirs : 97 m²
- Surface complète à nettoyer : 400 m².

2.3 Fréquentation

Les clients sont des personnels qui dépendent du ministère des armées (MINARM), et peuvent à ce titre bénéficier d'une autorisation d'accès.

A titre exceptionnel, les clients peuvent être extérieurs au MINARM sous accord de la direction de DGA EV (stagiaires, ministère de l'intérieur...) et exécuteront leur demande comme les autres clients.

Les chambres ne peuvent être attribuées que sur demande et accord résultant du dispositif de réservation.

La fréquentation est difficilement prévisible. Elle varie en fonction des activités du site.

2.4 Horaires de la résidence hôtelière

La présence du titulaire du marché d'exploitation de la résidence hôtelière est imposée de 7h00 à 12h30.

La résidence hôtelière de DGA EV site de Cazaux est accessible par **digicode*** toute l'année, vingt-quatre heures sur vingt-quatre suivant le calendrier de fermeture du site (transmis en fin d'année n-1 pour l'année n). A titre indicatif, les horaires de travail des personnels de DGA EV site de Cazaux sont de 8h30 à 16h30 du lundi au vendredi, les horaires des missionnaires amenés à fréquenter l'hébergement pouvant être plus étendus, et tributaires de leur mission, des moyens de transport ou autre.

Il est interdit de divulguer ce code à toute personne autre qu'un client, sans autorisation de la DGA/EV.

() Les code d'accès de la résidence doivent être changés par le titulaire, hebdomadairement et devront être fournis à la DGA EV Cazaux et à l'officier de permanence (coordonnées fournies par le chargé d'affaires).*

2.5 Processus de réservation

Le processus de réservation est basé sur le principe d'une permanence de réponse du titulaire de 8h30 à 12h30 : il est demandé de confirmer les demandes d'hébergement par mail et de répondre au téléphone aux sollicitations de l'Administration notamment avec le chargé d'affaires. L'accueil des résidents pour le petit déjeuner et le paiement des réservations se feront en présentiel dans ce même créneau.

Un état récapitulatif des réservations comportera uniquement le nom, prénom, dates d'arrivée et de départ, n° de chambre et tarification pour chaque client. Pour les stagiaires/apprentis du site il sera spécifié « stagiaire » ou « apprenti ». Cet état sera transmis à la division des moyens généraux (DMG – chargé d'affaires) tous les J-1 avant la fermeture hebdomadaire du site, avant 12h30 pour validation par DGA EV. DGA EV se réserve le droit de demander un état en cours de semaine.

2.6 Fourniture du système de gestion hôtelière

Le titulaire a la charge de fournir le système de gestion hôtelière informatisé. Son exploitation est à la charge du titulaire, qui devra récupérer les éléments de l'historique des réservations (actuellement un fichier Excel), afin que la DGA EV Cazaux n'ait pas de rupture de service.

Il devra être en mesure de fournir des statistiques des années précédentes (jusqu'à 5 ans au maximum) à l'Administration sur simple demande à compter de la fin du mois suivant la date de début d'exécution du marché.

Ce système de gestion devra pouvoir notamment :

- Gérer les pré-réservations, les réservations, les annulations et les modifications ;
- Assurer les opérations d'encaissements ;
- Associer à la facture des listings de noms et prénoms d'occupants

La DGA EV Cazaux informe le titulaire que, s'agissant d'occupation de chambres dans le cadre de missions :

- Le nombre d'occupants, leur identification exacte peut être connue au dernier moment, peut varier entre la date de réservation et l'arrivée effective, voire pendant les essais ;
- Les dates d'arrivée et de départ peuvent varier à tout moment, même pendant le temps d'occupation.

Il est donc préconisé une grande souplesse du système de gestion.

2.7 Tarif des chambres

Les tarifs des chambres sont fixés annuellement par DGA EV site de Cazaux et transmis au titulaire par mail. Ce dernier attestera de la réception par un mail. Ces tarifs peuvent faire l'objet de modifications en cours d'année par DGA EV- site de Cazaux et seront transmis de la même façon. Un délai de 3 mois sera accordé au titulaire pour application des nouveaux tarifs à compter de la réception dudit mail.

3 DESCRIPTION DES PRESTATIONS FORFAITAIRES DU MARCHE

3.1 Fonction 1 : Gestion des réservations

Seules les demandes émises par des ressortissants du ministère des Armées peuvent être prises en compte. Elles devront être accompagnées d'un justificatif (ordre de mission en général). A titre

exceptionnel, les clients peuvent être extérieurs au MINARM sous accord de la direction de DGA EV (stagiaires, ministère de l'intérieur...).

Les chambres ne peuvent être attribuées que sur demande et accord résultant du dispositif de réservation.

Une confirmation de l'acceptation de la réservation sera systématiquement envoyée à l'occupant ayant émis la demande. Cette confirmation rappellera les conditions d'hébergement, le code d'entrée, les tarifs, les conditions d'accueil et d'accès, les conditions d'encaissement en précisant les moyens d'encaissement disponibles, a minima carte bleue et chèque.

Les annulations ou modifications demandées par les clients seront prises en compte avec information systématique du client ayant émis la demande.

Les clés sont centralisées à l'accueil de l'hôtellerie (bureau). Le titulaire s'assure que les clients de la résidence hôtelière puissent récupérer leur clé tous les jours ouvrables et non ouvrables. Il doit être fourni une clé par chambre.

Un tableau se trouve dans le hall d'entrée et le titulaire crochera chaque clé en regard du nom du client. Les numéros des chambres sont affichés sur les portes et chaque clé correspond à une chambre.

Une chambre « spare » sera disponible autant que faire se peut et la clé sera identifiée sur ce même tableau. Seul l'adjoint ou l'officier de permanence sont en mesure d'affecter cette clé à un client imprévu.

Le titulaire fournira au chargé d'affaires de DGA EV site de Cazaux, systématiquement, tous les tous les J-1 avant fermeture hebdomadaire du site avant 12h30 (par mail) :

- La prévision de réservations Semaine S + 1
- Les occupations réalisées de la semaine S

Selon les besoins du client, le titulaire pourra être amené à fournir les prévisions de réservations mensuellement ou annuellement.

La ligne téléphonique et la box internet sont à la charge (organisationnelle et financière) du titulaire.

3.2 Fonction 2 : Accueil des résidents

Le titulaire doit maîtriser les fondamentaux de l'accueil en hôtellerie, en particulier l'esprit de service et les règles de savoir vivre et de bienséance. Il devra également maîtriser la gestion des réservations via l'outil informatique (mail, tableau des réservations, encaissement et facturation ...)

La présence du titulaire du marché d'exploitation de la résidence hôtelière est imposée de 7h00 à 12h30. Le titulaire assure plus particulièrement l'accueil des résidents le matin pour le paiement des nuitées de 7h15 à 9h00.

Le dispositif prévoit des modalités d'accès des clients qui seraient tributaires d'horaires en dehors des plages horaires de DGA EV site de Cazaux (8h30-16h30). Néanmoins une demande d'hébergement dans la journée pour le soir-même doit pouvoir être possible : le titulaire fournira un mode opératoire pour réaliser cet attendu (par exemple une chambre prête et mise à disposition au tableau de l'accueil, ou tout autre proposition).

3.3 Fonction 3 : Entretien de la résidence hôtelière

3.3.1 Prestations à la charge de DGA Essais en vol – Site de Cazaux

Ces prestations sont à la charge de DGA EV site de Cazaux :

- livrer au titulaire des bâtiments en bon état d'exploitation, y compris pour les équipements mentionnés aux états des lieux et inventaires,
- entretenir les bâtiments en état de servir à l'usage prévu et y faire toutes les réparations nécessaires autres que celles prévues au présent marché.

Les obligations de DGA EV site de Cazaux comprennent notamment les réparations concernant :

- le clos et le couvert,
- les installations thermiques et de ventilation,
- les installations électriques,
- les installations de détections et d'alarmes,
- les extincteurs,
- les réseaux de distribution des fluides ainsi que ceux de collecte des effluents,
- la distribution intérieure des bâtiments (cloisons, revêtements des sols et murs, menuiseries intérieures, placards etc.),

- les installations sanitaires
- les extérieurs (entretien espace vert, parking, portail).

3.3.2 Nettoyage des locaux et des mobiliers, entretien, prestation d'hôtellerie à charge du titulaire (poste 1)

Les chambres inoccupées doivent être maintenues dans un état de propreté adéquate, compatible d'une mise à disposition immédiate à un résident ou missionnaire.

L'ensemble des prestations doit être soigné et effectué quotidiennement. L'état général des locaux doit être irréprochable.

Pour les opérations lui incombant, le titulaire a la charge d'informer par tous moyens appropriés les usagers en titre des locaux concernés.

Les prestations suivantes sont à la charge du titulaire :

- entretien des ouvertures intérieures et extérieures telles que les portes et fenêtres (graissage des gonds, paumelles et charnières), nettoyage des vitres, menues réparations de boutons et poignées de portes, etc., stores et volets,
- entretien des installations de plomberie (toilettes, WC – chasse d'eau, lavabos, robinetterie avec changement de joints, de siphons, éviers et appareils sanitaires : nettoyage des dépôts calcaires, remplacement des tuyaux flexibles de douches y compris pommes, joints, petits équipements tels que portes gobelets, poubelles),
- remplacement et mise en place des abattants de WC, de dévidoirs de papiers toilettes, d'essuie mains, de poubelles dans les sanitaires et les chambres ;
- entretien et remplacement des rideaux de douches (hygiène) ;
- entretien du mobilier mis à sa disposition ;
- entretien luminaires (changement des ampoules) ;
- mise à disposition sans rupture des consommables de sanitaires et toilettes.

A titre indicatif, lors de chaque remplacement (pomme de douche, rideau de douche etc...) : transmission des éléments d'achats à DMG par mail pour renseigner les tableaux de pilotage du marché.

3.3.3 Fourniture et entretien du linge de literie, produits d'accueil, autres matériels (poste 1)

Le linge de literie et de toilette (draps, housses de couette, taies d'oreiller, serviettes, gants, protège matelas, alèses oreillers et traversins ...) est fourni par le titulaire qui en assure ou fait assurer le nettoyage et le remplacement selon nécessité. Le changement du linge est à réaliser à chaque départ pour les chambres occupées par les résidents de courte durée, avec un renouvellement hebdomadaire si la durée d'occupation par une même personne est supérieure à une semaine.

Le linge propre dont la quantité permettra d'équiper toutes les chambres sous 24 h, doit être stocké à l'abri de la poussière sur des étagères en place, fournies par l'Administration.

Le nettoyage des couvertures, des dessus de lits, couettes, oreillers, des voilages et des tissus d'ameublement est réalisé deux fois par an. Un état systématique sera fourni à l'administration pour prouver le service fait et suivant quelle filière. Il permettra de renseigner les tableaux de pilotage du marché.

Les produits d'accueil à usage individuel (savon, gel douche, gobelet), ainsi que des serviettes « éponge » en quantité suffisante, et les tapis de bain, sont fournis par le titulaire. Ils sont mis en place autant que nécessaire dans les chambres.

Il sera fourni des désodorisants d'atmosphère dans chaque chambre et sanitaire commun.

Le titulaire remplacera la vaisselle manquante ou cassée (tasses, couverts, verres, cruches,...).

3.3.4 Descriptif des prestations quotidiennes

Dans les chambres :

- aération des locaux ;
- vidage des corbeilles, mise en sac des déchets et évacuation vers le lieu indiqué (les cartons, verres et papiers devront être triés pour la collecte vers la déchetterie de la base aérienne- collecte effectuée par la société de nettoyage des locaux de la DGA EV Cazaux) ;
- réfection des lits, mise en sac des changes et évacuation vers le local désigné ;
- balayage humide des sols ;
- nettoyage et désinfection des parties douches/lavabos, WC ;
- dépoussiérage des plinthes, des luminaires, des objets meublants ;
- enlèvement des traces sur les murs

- enlèvement des traces de doigts sur miroirs, vitres, portes, pourtours des interrupteurs ;
- enlèvement des toiles d'araignées ;
- aspiration des moquettes ;
- mise à disposition des consommables courants.

Dans les sanitaires communs :

- aération des locaux ;
- vidage des corbeilles, mise en sac des déchets et évacuation vers le lieu indiqué ;
- nettoyage et désinfection des parties douches/lavabos, WC ;
- dépoussiérage des plinthes, des luminaires, des objets meublants ;
- enlèvement des traces de doigts sur miroirs, vitres, portes, pourtours des interrupteurs ;
- enlèvement des traces sur les murs
- mise à disposition des consommables courants,
- enlèvement des toiles d'araignées.

3.4 Fonction 4: Service de petits déjeuners

Le titulaire organisera un service de petits déjeuners servis à table dans la salle prévue à cet effet dans la plage horaire ordinaire de 07h30 à 08h30 du lundi au vendredi (uniquement jours ouvrés du site). Ce service comprend la préparation, la mise en place des contenants et ingrédients, le service à table, l'entretien de la vaisselle et le rangement.

Il comprend également la fourniture des ingrédients suivants : boissons chaudes café chocolat thé, jus de fruits - 2 saveurs différentes, 1 viennoiserie par personne, pain céréales et baguette, beurre, confiture, miel. Le titulaire devra proposer au moins 1 choix de jus de fruits, 1 choix de viennoiseries et un assortiment de confitures différents chaque jour. Le titulaire a la responsabilité de l'hygiène alimentaire et de préparation, de ses approvisionnements et de la gestion de ses stocks.

4 DESCRIPTION DES PRESTATIONS A BON DE COMMANDE APRES DEVIS

Ces demandes visent des prestations non identifiées dans le présent CCTP dans le cadre de l'objet du marché. Elles feront l'objet d'un devis.

Le titulaire, dès réception de la demande de devis, dispose de 7 jours calendaires pour transmettre son devis en précisant ses délais d'intervention pour la prestation considérée.

5 EXIGENCES PARTICULIERES

5.1 Etat des lieux et inventaire

Dès la notification du marché, un état des lieux et un inventaire contradictoire sont établis entre le titulaire et DGA EV site de Cazaux, dont le comptable des matériels, préalablement à la prise en charge de la gestion du titulaire. Ils portent notamment sur l'état général des bâtiments et des abords, des locaux et installations, des matériels et mobiliers, des couvertures et toute décoration.

Des inventaires et états des lieux pourront être réalisés par DGA EV en cours d'année.

Un état des lieux et un inventaire contradictoires se tiendront obligatoirement en fin de marché, au cours du dernier mois d'exécution. La date sera choisie contradictoirement.

En cas de différence entre deux états des lieux ou deux inventaires, la société devra réparer ou remplacer à l'identique les éléments manquants. En cas de litige, un délai de deux semaines sera octroyé avec possibilité de remplacement, de remise en état ou dédommagement consenti à l'amiable. A la fin du marché, tout devra être solutionné et mis en place.

5.2 Exigences de management

Toutes les prestations ainsi définies, sont à réaliser conformément aux dispositions administratives et réglementaires en vigueur au sein de la résidence hôtelière de DGA Essais en vol - Site de Cazaux.

5.2.1 Encadrement

Le titulaire est responsable de sa propre organisation et de l'encadrement du personnel intervenant.

Le titulaire veillera à la validité des modes opératoires et des plans de prévention mis à jour, en siégeant après convocation par DGA EV pour la mise à jour annuelle des dispositions de prévention. Tout manquement à cette disposition fera l'objet de pénalités. Voir CCAP

Le titulaire désignera un responsable et son suppléant de ses personnels qui sera le correspondant auprès du chargé d'affaires de la division des moyens généraux ou de son suppléant.

Ce responsable a la charge :

- d'organiser le travail de l'ensemble des agents du titulaire travaillant au profit de DGA Essais en vol - Site de Cazaux,
- d'encadrer et de gérer son personnel,
- d'assurer ou faire assurer une continuité de service en cas d'absence imprévue du personnel,
- de garantir la bonne exécution des prestations et le respect des directives et des consignes,
- d'assurer la coordination avec le bureau sécurité incendie du site, de veiller au respect des dispositions relatives aux mesures de prévention dans le domaine de la sécurité et santé au travail.

Le titulaire s'engage à maîtriser la vacance de son personnel en pourvoyant à son remplacement afin d'assurer la continuité du service: le petit déjeuner est obligatoirement servi le matin entre 7h30 et 8h30, par contre le nettoyage des locaux peut avoir lieu le jour-même de l'absence avant 16h30. Le remplacement du responsable et du gestionnaire des réservations devra avoir lieu sous 24h.

5.2.2 Compétences et formations

Le titulaire s'engage à n'employer que du personnel formé :

- aux exigences spécifiques de ce marché (devoir de réserve, RGPD, hygiène alimentaire, informatique, hôtellerie...)
- à l'environnement : le titulaire doit communiquer à ses agents la politique environnementale du site. La liste des différents personnels sensibilisés doit être disponible sur le site (liste émarginée et datée pour chaque personnel). Le titulaire doit s'assurer que toute personne exécutant une tâche qui a potentiellement un impact (significatif ou non) sur l'environnement est compétent par formation initiale, professionnelle ou par expérience et doit en conserver les enregistrements associés.
- au règlement intérieur de la résidence hôtelière. La liste des différents personnels sensibilisés doit être disponible sur le site (liste émarginée et datée pour chaque personnel).

Le titulaire s'engagera à fournir du personnel afin d'être en mesure :

- d'assurer les réservations des chambres par téléphone ou par messagerie et la réception des résidents ;
- de se servir de moyens bureautiques en possédant les connaissances de base. A ce titre il doit savoir utiliser les outils bureautiques et en particulier un tableur et un logiciel de messagerie.

Le titulaire doit renseigner un plan qualité ou tout document similaire permettant notamment de vérifier le suivi de la formation de son personnel et de l'encadrement.

Il doit par tous les moyens appropriés s'assurer, avant de proposer un nouveau personnel, de ses qualités morales et de sa capacité physique à remplir le poste.

5.3 Hygiène des denrées et mesures prophylactiques

Afin d'éviter toute altération organoleptique au cours de l'entreposage, de la préparation et la distribution des denrées, le titulaire doit s'assurer que toutes les prestations sont effectuées conformément aux dispositions en vigueur. Notamment, la congélation et la re-congélation sont formellement interdites.

Le titulaire est garant de l'hygiène de la résidence hôtelière dans son ensemble. Entre autre, il doit respecter le Code de la Santé Publique (CSP) Partie réglementaire Titre III – section 3 Articles R. 1331-14 à R. 1331-78.

Le titulaire doit au minimum présenter dans le mémoire technique et mettre en œuvre :

- Un cahier des procédures et des contrôles de l'hygiène des denrées,
- Une procédure de traçabilité des aliments servis.

5.4 Nettoyage courant de la vaisselle – Produits d'entretien

Le titulaire a la charge du nettoyage courant de la vaisselle ainsi que de la batterie de cuisine.

Les matériels et produits employés sont à la charge du titulaire, et doivent être techniquement adaptés à l'usage pour lequel ils sont utilisés et être agréés par l'administration.

Les produits de nettoyage doivent être à la fois performants, soucieux de l'environnement et de la santé (produits éco labellisés selon les normes européennes ou nationale ou ayant des caractéristiques identiques).

Un descriptif des méthodes, équipements et matériels ainsi que les fiches de données de sécurité (FDS) des produits utilisés sont remis à la médecine de prévention du site, par l'intermédiaire du chargé d'affaires de DMG.

Ils sont employés conformément aux instructions d'utilisation et avec les précautions d'usage afin d'éviter la contamination des denrées alimentaires.

Ces produits et matériels doivent être entreposés dans un local fermé à clé dans des bacs de rétention, prévus exclusivement à cet effet et ils doivent être tous étiquetés.

Le titulaire veillera en particulier à ce que les mesures édictées dans le plan de prévention soient respectées (bacs de rétention, mixité des produits ...).

5.5 Critères d'appréciation de l'exécution des prestations

Le marché est un contrat à obligation de résultat.

Les prestations sont exécutées en tenant compte de la nature et de l'usage des locaux. Leur qualité sera contrôlée et devra être satisfaisante au regard des critères d'aspect, de confort et d'hygiène décrits ci-dessous.

Il est exigé de la part du titulaire une **obligation de résultat**.

Il appartient au titulaire de mettre en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires et d'assurer l'ensemble des tâches indispensables au maintien de l'hygiène et de la propreté.

Aspect :

Il s'agit de l'apparence extérieure sous laquelle une personne ou une chose se présente à la vue.

Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première interprétation visuelle de la netteté et de la propreté d'un local et de ses équipements. Les prestations de nettoyage sont adaptées au lieu.

Confort :

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être appréciée dans le domaine du nettoyage au travers des éléments suivants :

- olfactives, tactiles et auditives ;
- la sécurité.

En ce qui concerne les perceptions **olfactives**, les prestations doivent supprimer, ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures. Dans certains locaux ou aménagements, les prestations ne doivent pas être effectuées à l'aide de produits dont les odeurs pourraient ne pas être tolérées par les occupants.

En ce qui concerne les perceptions **tactiles**, les prestations doivent être effectuées de telles sortes que les surfaces traitées soient nettes et ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.

En ce qui concerne les perceptions **auditives**, les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance entraînant une perturbation de l'environnement.

En matière de **sécurité**, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols doivent être sélectionnés afin qu'ils ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger.

Hygiène :

L'hygiène est l'ensemble des pratiques et des principes relatifs à la conservation de la santé.

Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement des surfaces et des atmosphères ambiantes.

Les prestations de nettoyage devront ainsi s'attacher à :

- éliminer les déchets en respectant les consignes de tri sélectif ;
- éliminer la poussière, agent de transmission de germes infectieux, éliminer les toiles d'araignée ;
- réduire la population microbienne par :
 - o l'utilisation de techniques précises (balayage humide, dépoussiérage humide des surfaces et du mobilier) ;
 - o l'emploi de produits détergent pour les parties communes (couloir, hall d'entrée, paliers, escaliers, SAS, local poubelle), bureaux, vestiaires sans point d'eau, chambres, salles diverses ;
 - o l'emploi de produits détergent et désinfectant pour les blocs sanitaires (douches, vestiaires avec point d'eau, bacs à douche, lavabos et leur plan de travail, WC et leur bouton poussoir, robinetteries, poignées de porte wc, tablettes, salle de soins, bureaux médecins et autres accessoires avec points de contacts) ;
 - o un travail méticuleux et soigné : changement de l'eau de lavage des surfaces et des sols après chaque type pièce (bureaux, sanitaires, etc.), insistance dans les angles des murs, dans les recoins divers, nettoyage des finitions basses (plinthes et d'autres éléments) ;
 - o l'entretien et la décontamination quotidienne du matériel utilisé (balais, serpillières, lavettes, seaux, aspirateurs, auto-laveuses, bande microfibre, balai trapèze etc.) ;
 - o l'utilisation d'un code couleur distinct des lavettes concernant l'essuyage ou lavage des surfaces suivantes. (Ex : (rouge bloc WC urinoir – Bleu nettoyage surfaces générales - vert salle de soin/cuisine - jaune lavabo).

A cet effet, il devra être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que les locaux sanitaires, les équipements concernant les déchets.

La propreté est l'absence relative de salissures adhérentes ou non sur une surface ou dans l'air.

Un contrôle de prestations sera exercé par DGA EV (contrôle contradictoire, inopiné, ponctuel...).

Lors d'une commande supplémentaire, le responsable du site, conjointement avec le titulaire ou son représentant, en contrôlera la bonne exécution afin de prononcer l'admission.

5.6 Système d'encaissement

- Les systèmes d'encaissement sont a minima carte bancaire et chèque bancaire.
- Les encaissements perçus pendant la période concernée seront déduits sur la facture mensuelle du forfait. En cas d'encaissement supérieur au montant de la facture mensuelle du forfait, l'excédent sera déduit sur les factures suivantes ou fera l'objet de l'établissement d'un titre de perception.
- Les factures tiendront compte des fermetures ainsi que des jours fériés selon le calendrier annuel de fermeture de DGA EV site de Cazaux transmis en N-1. Elles seront éditées au prorata temporis.

5.7 Données de gestion

Tous les mois, le titulaire produira à DGA EV site de Cazaux, pour vérifications et en vue de statistiques, le relevé mensuel du chiffre d'affaires réalisé, ainsi que l'état par catégorie (permanent ou passager) mentionnant les renseignements suivants :

- nombre d'arrivées par jour,
- durée du séjour par personne,
- prise ou non des petits déjeuners,
- type de chambre occupée,

- tous renseignements relatifs à une bonne gestion.

Afin que le contrôle puisse s'exercer pleinement, l'administration a accès, aussi souvent qu'elle l'estime nécessaire, aux documents du titulaire se rapportant à la comptabilité des nuitées et des petits déjeuners ainsi qu'à ses coûts de fonctionnement (masse salariale, laverie, produits consommables, ...).

5.8 Discrétion - Sécurité et protection du secret

La résidence hôtelière de DGA EV site de Cazaux est un organisme des armées. Le titulaire et les personnels qu'il emploie sont tenus à des mesures de discrétion, de sécurité et de protection du secret au même titre que s'ils accomplissaient leurs prestations sur les sites principaux de l'établissement.

Le titulaire et l'ensemble de ses personnels sont tenus d'une manière générale à des mesures de discrétion, qui concernent la fréquentation de la résidence hôtelière notamment l'identité des résidents, leur origine, corps d'appartenance ou grade, la durée du séjour, les personnes rencontrées, les conversations tenues au sein de la résidence hôtelière.

Avant le début d'exécution de prestations, le titulaire reconnaît avoir pris connaissance, et avoir fait prendre connaissance à tous les personnels appelés sous sa responsabilité à un titre quelconque à intervenir pour son compte, des articles 413-9 à 413-12 du code pénal. Ces articles définissent que toute personne, morale ou physique, non habilitée n'a pas à connaître ou détenir les informations couvertes par le secret de la défense nationale.

Le titulaire et ses personnels s'engagent à observer la plus grande discrétion sur les activités du site et à signaler immédiatement à l'administration tout incident ou fait anormal : la procédure sera initiée lors de la réunion de lancement du marché.

La prise d'images (photos ou films) est strictement interdite. En cas de besoin du titulaire, une demande officielle sera à adresser au directeur de DGA EV et en cas d'accord, donnera lieu à une procédure spécifique décidée par DGA EV.

Le titulaire met en place le personnel d'encadrement chargé du bon fonctionnement et de la gestion de la résidence hôtelière, ainsi que du personnel d'exécution.

Ces personnels feront l'objet d'une enquête administrative (CPR) du fait de leur proximité avec du personnel du ministère des Armées et des anciens combattants. Ils devront renseigner un formulaire transmis par l'officier de sécurité du site. Un délai minimum de 2 mois est nécessaire pour obtenir son autorisation de mise en place.

Tout changement, même temporaire du personnel, sera immédiatement porté à la connaissance de l'administration et donnera lieu à la même procédure d'enquête administrative (CPR).

Le non-respect ou l'inobservation par le titulaire, ou un de ses personnels, des mesures de sécurité prescrites par DGA EV, même dans les cas où elles résultent d'une imprudence, d'une négligence ou d'une méconnaissance, peut entraîner le prononcé d'une sanction contractuelle.

5.9 Mesures de prévention et environnementales

Le personnel devra, selon le plan de prévention, respecter les règles de conduite, les directives et les consignes arrêtées par l'autorité militaire responsable des emprises pour assurer la sécurité des personnes, des installations et des biens (accès quartier, sécurité incendie...).

Il ne sera pas autorisé à s'attarder sur le site en fin de service ou y pénétrer trop tôt avant sa prise de service.

En cas d'accident touchant un personnel, outre les formalités à accomplir vis à vis des instances qualifiées auxquelles il doit rendre compte, le titulaire reconnaît devoir en informer le chef de l'organisme utilisateur.

Le titulaire s'engage à faire effectuer les travaux par du personnel qualifié, compétent, ayant reçu préalablement la formation réglementaire, disposant des habilitations requises et en situation régulière vis à vis de la réglementation contre le travail illégal, y compris si ce personnel appartient à une entreprise sous-traitante.

Le titulaire s'engage également à respecter les exigences législatives et réglementaires du code de l'environnement qui lui sont applicables à la date de signature du marché par ses soins. Le titulaire s'engage dans ses prestations au profit du site à adopter un comportement garantissant le maintien de la certification ISO 14001. En annexe au présent document, est jointe la politique environnementale de DGA Essais en Vol.

Annexe 1 : Monographie

Annexe 2 : Politique environnementale de la DGA-EV

Annexe 3 : Fiche de contrôle

Annexe 4 : Fiche incident

Annexe 5 : Calendrier de fermeture de la DGA-EV pour l'année 2026