MINISTÈRE
DES ARMÉES
ET DES ANCIENS
COMBATTANTS
*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

**DIRECTION DU COMMISSARIAT DES FORCES ARMEES DE LA NOUVELLE-CALEDONIE**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)**

**N° 2026-019**

**OBJET DU MARCHE :**

**PRESTATIONS D'HEBERGEMENT DANS LE SECTEUR HOTELIER DE NOUMEA AU PROFIT DU PERSONNEL MILITAIRE ET CIVIL DES FORCES ARMEES DE LA NOUVELLE-CALEDONIE (FANC) ET DE LEUR FAMILLE (2 LOTS)**

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) comporte 5 pages numérotées de 1 à 5.

# 1 IDENTIFICATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR

**ETAT – MINISTERE DES ARMEES**

| | |
|---|---|
| **Nom de l'organisme :**<br>Direction du commissariat des forces armées de la Nouvelle-Calédonie | **Pouvoir adjudicateur (PA) :**<br>Directeur du commissariat des forces armées de la Nouvelle-Calédonie, nommé par arrêté ministériel du 22 juin 2007 modifié. |
| **Adresse :**<br>Caserne Gally-Passebosc BP 38<br>98843 NOUMEA CEDEX<br>NOUVELLE-CALEDONIE | **Adresse de courrier électronique (courriel) :**<br>dicom-nc.ach.fct@intradef.gouv.fr<br>**Téléphone :**<br>29 27 74 |

# 2 DISPOSITIONS REGLEMENTAIRES

Pour l'exécution du présent accord-cadre, le titulaire s'engage à exécuter les prestations demandées dans le respect de la législation et des règles de la profession en vigueur au moment de la réalisation de la prestation, ainsi que dans le respect des dispositions du présent CCTP.
En cas d'évolution de la réglementation concernant l'exécution du présent accord-cadre, il sera fait application de toute nouvelle réglementation ou toute modification de la réglementation à sa date d'entrée en vigueur.

# 3 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) a pour objet de définir les prestations d'hébergement dans le secteur hôtelier de Nouméa au profit du personnel militaire et civil des Forces Armées de la Nouvelle-Calédonie (FANC) et de leur famille.
Le descriptif des types d'hébergement, la nature et les particularités des prestations sont définis par le présent document.

Le lot 1 regroupe les hébergements en appart-hôtels pour des séjours de longue durée (à partir de 2 nuits). Le lot 2 concerne quant à lui les nuitées sèches (1 nuit maximum) pour les personnes seules avec un enfant (-12 ans) ou les couples.

# 4 DEFINITION DES PRESTATIONS A REALISER

Le titulaire de l'accord-cadre devra obligatoirement satisfaire aux exigences minimales suivantes :

- Disposer d'une permanence pour la remise et la restitution des logements ;
- Accepter le paiement par cartes de crédit ;
- Prendre l'empreinte de la carte de crédit du bénéficiaire de la prestation pour caution ;
- Etre situé à proximité immédiate des transports en commun fonctionnels (5mn à pied de l'arrêt de bus) ou mettre à disposition une navette gratuite à destination du centre-ville de Nouméa et des baies Anse Vata ou Baie des Citrons ;

- Mettre à disposition un parking gratuit.

L'administration décline toute responsabilité pour toute éventuelle dégradation commise par les clients au sein de l'établissement.
L'ensemble des frais annexés à la prestation commandée par le Bureau Interarmées Logement (BIL) tels que boissons, téléphone, petit-déjeuner, chambre ou nuitée supplémentaire, etc… ne sera pas pris en charge par l'administration et sera de ce fait à facturer au bénéficiaire de la prestation.

### 4.1 PRESTATIONS STANDARDS

Un hébergement à compter de **11h00 le jour d'arrivée jusqu'à 19h00 le jour du départ,** conforme à la composition familiale en fonction de la commande (cf. bordereau de prix) et comprenant, au-delà de la literie adaptée, les équipements et caractéristiques suivantes :

- ✓ L'accès aux personnes à mobilité réduite ;
- ✓ L'air conditionné ;
- ✓ *Un coin kitchenette avec au minimum : four à micro-ondes, réfrigérateur, bouilloire, ustensiles de cuisine et vaisselle ;
- ✓ **Cuisine-équipée ;
- ✓ Un téléviseur
- ✓ L'accès au WIFI gratuit ;
- ✓ Des rangements (placards) / un coffre de sécurité ;
- ✓ Une salle de bain privative avec douche ou baignoire / sèche-cheveux / produits d'accueil ;
- ✓ La possibilité d'installer à la demande, un (ou deux) lit bébé ;
- ✓ Un service de bagagerie ;
- ✓ Possibilité d'accueillir des animaux ;
- ✓ La nuitée en petit déjeuner ou demi-pension (si la PSE est retenue, voir article 4.2).

*Pour les hébergements en nuitées sèches

** Pour les appart-hôtels, la cuisine équipée doit posséder des plaques chauffantes, un four, un lave-linge, un four à micro-ondes, un réfrigérateur, une bouilloire et des ustensiles de cuisine et vaisselle.

Dans le lot 1concernant les appart-hôtels, les lits principaux de sommeil ne doivent en aucun cas être constitués de canapé-lit ou de meubles basculants. Les lits fixes doivent être de dimensions standards et destinés à un usage principal permanent (taille minimum pour un lit double 140x190 cm et 90x190 pour un lit simple).

### 4.2 PRESTATION SUPPLEMENTAIRE EVENTUELLE (PSE)

Dans le cadre du marché, l'Administration souhaite une PSE, qui sera retenue ou non lors de l'attribution du marché consistant pour le lot 2 à une nuitée pour une ou deux personnes en petit-déjeuner ou en demi-pension.

## 5 MISE EN ŒUVRE ET SITUATION DES PRESTATIONS

### 5.1 CALENDRIER DES PERIODES DE RESERVATION

Au sein des Forces armées de la Nouvelle-Calédonie (FANC), les périodes d'hébergement se déclinent en deux (2) périodes **classées rouge et verte** en fonction des besoins de l'administration en termes d'hébergement.

La période verte représente un besoin en hébergement peu élevé **et la période rouge constitue la période où les FANC ont un besoin en hébergement important.**

**La période rouge représente un pic d'activités pour lequel l'administration est amenée à réserver pour certains jours jusqu'à 30 nuitées. Ce volume n'est pas limitatif.**

Les deux périodes sont définies selon les intervalles suivants :

1. **Période rouge : du 15 juin au 15 septembre**
2. **Période verte : du 16 septembre au 14 juin**

### 5.2 PREAVIS DE RESERVATION DE L'ADMINISTRATION

En fonction des périodes, l'administration s'engage à respecter les préavis de réservation suivants :

| Période | Dates | Préavis |
|---|---|---|
| **Rouge** | 15 juin au 15 septembre | **2 JOURS** |
| **Verte** | 16 septembre au 14 juin | **7 JOURS** |

A titre d'information, sur les 3 dernières années, l'intégralité des demandes ont porté sur la période rouge, soit entre le 15 juin et le 15 septembre.

**Toutefois, à titre exceptionnel, ces préavis de réservation pourront être ramenés à 24h, dans le cadre d'un hébergement devant être réalisé en urgence.**

### 5.3 SITUATION GEOGRAPHIQUE

L'hébergement hôtelier devra se situer sur la commune de NOUMEA desservi à 5 mn à pied d'un arrêt de bus ou permettre l'accès au centre-ville au moyen d'une navette mise à disposition sans frais supplémentaire à destination du centre-ville et de la baie des Citrons.

## 6 QUALITE ET CONTROLE DES PRESTATIONS

### 6.1 CALENDRIER DES PERIODES DE RESERVATION

La fiche incident a pour objet de mentionner les dysfonctionnements constatés lors de l'exécution des prestations d'hébergement. Elle sera établie et complétée par la cellule gestion des logements du Bureau Interarmées Logement (BIL).

Aucune contestation des deux parties ne pourra être enregistrée après signature de cette fiche.

La fiche sera transmise à la section contractualisation marchés (SCM) de la DICOM FANC au plus tard quarante-huit (48) heures suivant les constatations.

### 6.2 CARTE D'ENREGISTREMENT DU PRESTATAIRE

Afin de suivre et de justifier la conformité d'exécution de la prestation d'hébergement, la cellule gestion des logements du BIL doit pouvoir, **à tout moment**, consulter ou demander une copie des justificatifs (carte d'enregistrement suivi par l'hôtel).

L'administration se réserve le droit à tout moment de contrôler le respect des procédures.

Le titulaire s'engage à réaliser les prestations de l'accord-cadre en respectant les règles d'usage dans la profession, les normes techniques et règlementation en vigueur.

## 6.3 COMPTE-RENDU ANNUEL ET RETOUR D'EXPERIENCE

Dans le cadre de l'amélioration continue des prestations, le titulaire fournit, en fin septembre de l'année en cours, un état récapitulant le nombre et le détail des commandes effectuées.
Cet état récapitulatif comprend à minima les informations suivantes :

- Le nombre de bons de commande notifiés ;
- La typologie des appartements fournis ;
- Le nombre de nuitées effectuées par type et par séjour ;
- Le montant total annuel associé en XPF HT ;
- Le bilan des difficultés rencontrées et les moyens mise en œuvre pour y faire face ;
- Le retour d'analyse du formulaire de satisfaction client interne à l'établissement.

Suite à la réception de ces états statistiques, une réunion de suivi du marché peut être organisée annuellement dans les locaux de l'administration pour établir :

- ✓ Un état de situation du marché ;
- ✓ Les axes de progrès et solutions proposées ;
- ✓ Un prévisionnel de commande.

A l'issue, un compte rendu est rédigé par le titulaire et transmis par courriel à tous les participants sous quinze jours.