|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Centre Hospitalier de Rambouillet  Cellule Commande Publique GHT 78 Sud | **CONTRAT DE CONCESSION DE SERVICES** |

**Concession de service pour la gestion et l’exploitation d’une cafétéria, d’une boutique et de distributeurs automatiques au sein du Centre Hospitalier de Rambouillet**

|  |
| --- |
| **Guide rédactionnel** |

Table des matières

[PREAMBULE 3](#_Toc93671947)

[CHAPITRE 1 : PRESENTATION GENERALE (OI-PG) 4](#_Toc93671948)

[CHAPITRE 2 : DOCUMENTS FINANCIERS (OI-F) 4](#_Toc93671949)

[CHAPITRE 3 : DOCUMENTS TECHNIQUES TRAVAUX D’AMENAGEMENTS (OI-TA) 4](#_Toc93671950)

[CHAPITRE 4 : DOCUMENTS TECHNIQUES EXPLOITATION MAINTENANCE (OI-EM) 5](#_Toc93671951)

[CHAPITRE 5 : ASSURANCES (OI-A) 6](#_Toc93671952)

[CHAPITRE 6 : DOCUMENTS JURIDIQUES ET ADMINISTRATIFS (OI-J) 6](#_Toc93671953)

PREAMBULE

Le présent Guide de Rédaction indique l’ensemble des pièces que les candidats doivent fournir au titre de leur offre.

Il est rappelé que les propositions du candidat portent sur un Contrat de concession de service en vue d’assurer des prestations commerciales de type cafétéria/boutique et distributeurs automatiques auprès des usagers du Centre Hospitalier de Rambouillet.

Chacune des pièces demandées est désignée par « OI » puis un chiffre (et éventuellement une lettre), correspondant respectivement au chapitre auquel se rapporte la pièce et à son ordre parmi les pièces du chapitre.

Ces demandes ne sauraient limiter la possibilité pour le candidat de produire tout autre document qu’il jugerait utile pour la compréhension de son offre. Ces documents devront alors être intégrés aux pièces demandées ci-après.

Les Offres des candidats devront être remises dans les conditions prévues au Règlement de la consultation.

Dans le cas où une négociation serait engagée par le Concédant, les candidats devront remettre, à l’issue de cette négociation, une offre finale reprenant la même architecture que celle définie par le présent guide rédactionnel pour leur offre initiale. Dans cette hypothèse, chacune des pièces demandées sera désignée par « OF » puis un chiffre (et éventuellement une lettre), correspondant respectivement au chapitre auquel se rapporte la pièce et à son ordre parmi les pièces du chapitre.

CHAPITRE 1 : PRESENTATION GENERALE (OI-PG)

Les candidats fourniront une présentation générale de leur offre, afin de permettre au Centre Hospitalier d’avoir une vision globale du projet qu’ils proposent.

Cette présentation reprendra, sous forme synthétique, l’ensemble des informations demandées dans les chapitres listés ci-après. Elle devra faire ressortir la compréhension, par les candidats, des attentes du Centre Hospitalier et par conséquent, présenter les grandes lignes des solutions qu’ils envisagent. Les candidats s’attacheront donc à détailler les points originaux et forts de leur Offre.

Cette notice de présentation proposera également un rappel de l’équipe constituée par le candidat et en particulier.

Cette pièce (OI-PG) comportera environ 10 pages de format A4.

CHAPITRE 2 : DOCUMENTS FINANCIERS (OI-F)

Les candidats présenteront en utilisant les cadres de présentation annexés au présent document leur offre financière en respectant la numérotation ci-après indiquée :

1. La décomposition des investissements proposés ;
2. Le montant de la Redevance (fixe et variable) ;
3. Le bordereau des prix produits à remplir (annexe D du RC) ;
4. Le tableau d’amortissement des Equipements et aménagements réalisés pour l’exploitation de la Convention ;
5. Un compte d’exploitation prévisionnel.

CHAPITRE 3 : DOCUMENTS TECHNIQUES TRAVAUX D’AMENAGEMENTS (OI-TA)

Les candidats présenteront leur offre technique en respectant la numérotation (y compris au niveau des lettres) ci-après indiquée :

1. Identification des interlocuteurs et engagements du candidat ;
2. Mémoire technique travaux comprenant :
   1. Une description de l’aménagement des Locaux mis à disposition : le candidat précisera le descriptif détaillé de tous les aménagements et Equipements de tous les espaces concédés existants ou à créer en produisant notamment :
      1. Les plans d’implantation : modélisation graphique du projet en 3D ;
      2. Le descriptif des matériaux utilisés pour les aménagements ;
      3. Le descriptif des équipements et mobiliers. Pour les distributeurs, le candidat fournira un descriptif des matériels qu’il mettra en place, comprenant : la marque, les fiches techniques de chaque machine, ainsi que les besoins en énergie et en fluide nécessaires à leur installation ;
      4. Univers / ambiance proposés pour la cafétéria et la boutique ;
      5. Contraintes liées aux installations et prérequis techniques ;
   2. Le planning de déploiement prévisionnel des services phase par phase pour tous les Locaux, espaces, implantation de distribution automatique (existante et nouvelle) prévus ;
   3. Le descriptif détaillé des solutions provisoires mises en place, permettant d’assurer la continuité du service durant toute la période de déploiement et durant les phases de travaux.

CHAPITRE 4 : DOCUMENTS TECHNIQUES EXPLOITATION MAINTENANCE (OI-EM)

Les candidats présenteront leur offre technique en respectant la numérotation (y compris au niveau des lettres) ci-après indiquée :

1. Mémoire exploitation de la prestation et comprenant :
   1. Un descriptif de l’organisation et du contenu de chaque prestation (cafétéria, boutique, distributeurs automatique) :
      1. Services proposés (brasserie, type de menu, préparation sur place, plats bio, animations…) ;
      2. Organisation proposée pour mutualiser les différentes prestations cafétéria, distributeurs, presse ;
      3. Plage horaire proposée / ouverture de la cafétéria – boutique (**ces horaires devront être compatibles avec les horaires minimums fixés au Contrat de la cafétéria et de la boutique**) ;
      4. Modalités de gestion des plaintes et des litiges avec les usagers – Politique commerciale ;
      5. Programme de fidélisation – avantage offerts aux personnels (le candidat veillera notamment à préciser les modalités techniques permettant au personnel de bénéficier des réductions (utilisation du badge ou non) ;
      6. Outils de communication ;
   2. Un descriptif de la politique d’approvisionnement et de qualité des produits :
      1. Descriptif des gammes de produits proposés : cafétéria, distributeurs, Presse. Les candidats présenteront notamment les cartes des produits proposés. Le Centre Hospitalier insiste sur la provenance des produits : les candidats privilégieront les circuits courts ;
      2. Gestion des déchets : tri et recyclage ;
      3. Source et modalités d’approvisionnement : délais, fraîcheur des produits, provenance – suivi des dates limites de consommation ;
2. Un mémoire détaillant les modalités d’entretien, de maintenance et de suivi de la prestation et comprenant :
   1. L’organisation de la maintenance préventive et curative (étant précisé que le personnel devra être formé pour assurer les opérations de maintenance curative de catégorie 1) ;
   2. Les protocoles de nettoyage et d’entretien des Equipements (produits utilisés, protocole, fréquence, …) ;
   3. La traçabilité et contrôles contradictoires ;
   4. Les Reportings proposés pour le suivi des prestations (outils, process, modalités de contrôle) ;
   5. Un espace de gestion en ligne ;
   6. Un Plan de maintenance et un Plan GER ;
3. Un mémoire détaillant la politique sociale et comprenant :
   1. La qualité d’accueil du personnel à disposition (CV si recrutement pour répondre à la prestation, formations liées à la reprise…) et gestion des absences ;
   2. Les modalités de fidélisation des équipes : typologie des contrats, avantages en nature, parcours de formation, politique de rémunération… ;
   3. Les modalités de management : CV des encadrants et organisation ;
   4. Gestion de la reprise du personnel : parcours d’intégration et formation au lancement du Contrat et en cours d’exécution.

CHAPITRE 5 : ASSURANCES (OI-A)

Les candidats préciseront dans ce chapitre les assurances incluses dans leur offre en lien avec les exigences du Contrat.

**Forme** : libre

CHAPITRE 6 : DOCUMENTS JURIDIQUES ET ADMINISTRATIFS (OI-J)

Il est demandé aux candidats de joindre le Contrat signé.