

**ACHATS CENTRAUX**

**HOTELIERS, ALIMENTAIRES ET TECHNOLOGIQUES**

Hôpital Bicêtre

78, rue du Général Leclerc

94270 Le Kremlin Bicêtre

Tél. : 01 53 14 69 00

Fax : 01 53 14 69 99

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

**n° 24 / 046**

Procédure : Appel d’offres ouvert

Objet : Définition et mise en œuvre de la communication relative au chantier de construction du CHUSOGPN

Pour la période de 4 ans à compter de la date de notification et éventuellement résiliable sans indemnités à la seule initiative de l’Assistance Publique – Hôpitaux de Paris, six mois avant la date de fin du marché.

Ce document comprend 10 pages et est associé au Cahier des Clauses Administratives Particulières

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - PRÉSENTATION DU PROJET DU CAMPUS HOSPITALO UNIVERSITAIRE GRAND PARIS NORD ET DE SON CONTEXTE 3

1.1 – PRÉSENTATION DU PROJET 3

1.2 - UN PROJET GLOBAL - 2 VOLETS 4

ARTICLE 2- OBJET DU MARCHÉ 4

ARTICLE 3 - TRANCHE FERME : CONSEIL ET MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE COMMUNICATION 5

3.1 - ASSISTANCE MÉTHODOLOGIQUE, CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT 5

MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE COMMUNICATION 5

3.2 – APPEL A PROJET CULTUREL POUR LE TRAITEMENT DES PALISSADES DE CHANTIER 6

ARTICLE 4 – TRANCHES OPTIONNELLES 6

ARTICLE 5 - CONDITIONS D’EXÉCUTION DES MISSIONS 6

Université Paris Cité et AP-HP mettront à disposition du candidat retenu l’intégralité des supports et bilans réalisés dans le cadre des étapes précédentes. 6

ARTICLE 6 - LIVRABLES ATTENDUS (LISTE NON EXHAUSTIVE) : 6

ARTICLE 6.1 - SUIVI DU PROJET 6

ARTICLE 7 - ORGANISATION DU PILOTAGE 6

ARTICLE 8 - ENGAGEMENTS DU TITULAIRE 7

ARTICLE 9 - CESSION DE DROITS 7

ANNEXE 1 – CADRE DE REPONSE TECHNIQUE 8

## ARTICLE 1 - PRÉSENTATION DU PROJET DU CAMPUS HOSPITALO UNIVERSITAIRE GRAND PARIS NORD ET DE SON CONTEXTE

Après plusieurs phases de concertation relative à l’installation d’un campus hospitalo-universitaire sur la commune de Saint-Ouen, le projet a été déclaré d’utilité publique en mars 2022. Le chantier entre désormais dans sa phase opérationnelle.

Le projet d’implantation du Campus hospitalo-universitaire nord sur la commune de Saint-Ouen, est porté conjointement par Université Paris Cité et l’Assistance Publique Hôpitaux de Paris (AP-HP).

En savoir plus : <http://campus-hopital-grandparis-nord.fr/>

### 1.1 – PRÉSENTATION DU PROJET

Le Campus hospitalo-universitaire Saint-Ouen Grand Paris Nord regroupera sur un site unique une structure hospitalière qui abritera les activités médico-chirurgicales des hôpitaux Bichat (Paris XVIIIème) et Beaujon (Clichy), une université réunissant les activités d’enseignement des deux sites universitaires de médecine actuels (Villemin et Bichat) et d’odontologie (Montrouge et Garancière), les activités de recherche d'excellence des unités mixtes portées par l’université et l’INSERM dans le domaine de la santé.

La particularité essentielle de ce nouveau Campus tient au fait qu’il a été conçu d’emblée dans une vision intégrative des activités de recherche, d’enseignement et de soins. Les conséquences en sont multiples, tant au plan de l’organisation des espaces, qu’au plan fonctionnel. Le campus est un projet unique de ce point de vue.

Le Campus hospitalo-universitaire revêt un caractère stratégique pour l’université, les organismes de recherche et l’AP-HP, comme pour l’État. Il contribuera à l’égalité des territoires franciliens en rééquilibrant la répartition de l’offre de soins hospitalière au profit du Nord de Paris : au cours des dernières décennies les efforts d’investissements hospitaliers ont été concentrés sur le Sud et l’Ouest parisien qui bénéficient déjà d’une plus forte densité d’offre hospitalière.

Le développement de ce projet hospitalier se fait en concertation avec les autres établissements hospitaliers du territoire, comme avec les acteurs de santé de la ville, sous l’égide de l’Agence Régionale de Santé, pour assurer une cohérence de l’offre de soins sur l’ensemble du territoire. Les promoteurs de ce Campus se fixent également l’ambition de contribuer au renforcement de l’offre de soins de premier recours, déficitaire dans le territoire du futur Campus par rapport au reste de la région.

Les activités hospitalières et universitaires constituent, en premier lieu, un gisement d’emplois directs pour la commune de Saint-Ouen et sa périphérie. Les deux hôpitaux et l’université regroupent 5 700 emplois, dont 4 800 hospitaliers et hospitalo-universitaires et 900 universitaires. A ces emplois directs, s’ajoutent ceux des entreprises sous-traitantes (bio-nettoyage, gardiennage, restauration) mais aussi l’installation de commerces au sein ou à proximité des sites. Par ailleurs, plus de 12 000 étudiants (formation initiale et continue) en médecine, odontologie et formations paramédicales dans le cadre de l’universitarisation des études seront amenés à se rendre sur le Campus. L’ensemble de ces mouvements contribue à l’animation de la ville et à l’essor des activités commerciales. De façon générale, les flux de patients, de visiteurs, de salariés, d’étudiants et d’enseignants contribuent à la dynamisation du tissu économique, social et culturel du Nord de Paris.

L’Université et l’AP-HP souhaitent déployer une stratégie de communication accompagnant les différentes phases du chantier en concertation avec les habitants, les riverains, les acteurs du territoire, les élus et les communautés hospitalo-universitaires afin de les informer et les associer dans la perspective de l’ouverture de ce nouvel équipement sur la commune de Saint-Ouen.

### 1.2 - UN PROJET GLOBAL - 2 VOLETS

Volet Universitaire :

Il s’agit de la création d'un pôle universitaire permettant d'accueillir les activités universitaires d'enseignement des deux sites de médecine actuels (Villemin Paris 10ème et Bichat Paris 18ème) de regrouper sur un même site les activités de recherche des unités mixtes portés par Université Paris Cité et l'INSERM dans le domaine de la santé. Ce pôle universitaire constitue une partie intégrante du campus hospitalo-universitaire du Grand Paris Nord qui comprendra également les activités médico-chirurgicales des hôpitaux Bichat (Paris 18ème) et Beaujon (Clichy).

Caractéristiques essentielles du volet Université :

Plus de 80 000 m2 de locaux pour les activités universitaires et scientifiques.

Un site unique pour accueillir dans les meilleures conditions :

* Les activités d’enseignement et recherche des UFRs de médecine et d’odontologie
* Les instituts en soins infirmiers et les formations paramédicales
* Les unités mixtes de recherche (UMR) associées en médecine et en odontologie
* Le suivi des professionnels de santé durant leurs formations initiale et continue

Un véritable lieu de vie intégrant : restaurant universitaire, espace sportif, résidence de chercheurs, learning center et centre de séminaires

Des synergies avec incubateurs d’entreprises et structures de recherche privées

Volet hospitalier :

Accueil des activités médico chirurgicales des hôpitaux Bichat et Beaujon, dans un bâtiment moderne et à la pointe des dernières technologies de soins :

* Plus de 140 000 m2 dédiés aux activités cliniques et chirurgicales
* Plus de 1 300 lits adaptés aux différents besoins des malades
* Trauma center et hôtel hospitalier : meilleur accompagnement des patients
* Capacité d’extension importante lors des crises : dédoublement des chambres
* Une meilleure disponibilité du plateau technique : bloc opératoire et imagerie

Doublement des capacités ambulatoire et diagnostic actuelles grâce à une transformation des processus de programmation et d’accueil.

Une meilleure disponibilité des lits : suivi et accompagnement renforcé des patients

## ARTICLE 2- OBJET DU MARCHÉ

Pour les aider à mettre en œuvre un dispositif efficace de communication durant toute la phase du chantier, l’université et l’AP-HP souhaitent faire appel à un prestataire pour leur apporter assistance méthodologique, conseil, accompagnement et mise en œuvre du plan de communication / information tant d’un point de vue logistique que technique, durant le temps du chantier jusqu’à l’ouverture des équipements.

Cette assistance se découpe en deux missions distinctes qui constituent la tranche ferme.

## ARTICLE 3 - TRANCHE FERME : CONSEIL ET MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE COMMUNICATION

### 3.1 - ASSISTANCE MÉTHODOLOGIQUE, CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT

Le prestataire proposera à l’université et à l’AP-HP un plan de communication et d’actions afin :

* d’assurer une qualité et une transparence de l’information relative aux chantiers (calendrier, signalétique de chantier, palissade, information travaux) vis-à-vis des différents publics à travers des outils de communication : réseaux sociaux notamment, lettre d’information, site web, numéro vert, communication in situ, exposition… et avec réactivité
* d’assurer la remontée d’information : les zones de contact avec les riverains par exemple
* d’animer la phase de travaux à travers des actions d’ordre socio-culturel, de vulgarisation scientifique, de sensibilisation à la santé, aux formations et aux métiers du soin,
* de positionner l’équipement comme un acteur majeur au profit de la ville et de ses habitants (socio-économique, formation, santé, prévention, emploi)
* de coordonner la communication du chantier avec celles des autres chantiers du secteur et avec la municipalité et l’agglomération.
* de mettre en synergie le projet de campus avec les autres projets en cours sur le territoire
* de répondre aux enjeux de communication de crise propres au chantier

Auprès notamment des publics suivants :

* riverains
* habitants
* acteurs économiques
* institutionnels
* collectifs et associations en lien avec le projet
* futurs utilisateurs
* médias

Il identifiera :

* les points de vigilance, sujets sensibles et proposera les éléments de langage afférents,
* les acteurs locaux (associations de riverains, services publics, élus…) susceptibles de prendre part au débat et de se mobiliser dans le cadre du chantier et de ses aléas,
* les meilleurs canaux de diffusion de l’information pour toucher les cibles.

Le prestataire produira chaque trimestre un bilan qualitatif et quantitatif des actions menées afin de mesurer l’impact de la communication auprès des publics cibles et proposera le cas échéant des pistes d’amélioration.

### MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE COMMUNICATION

Sur la base du plan de communication validé par les partenaires, en lien étroit avec les directions de la communication de l’université et de l’AP-HP, le prestataire sera chargé de le mettre en œuvre à savoir par exemple :

* création de l’univers graphique de la communication chantier du projet,
* événementialisation des différentes phases du chantier : animations, visites de chantier, réunions, café chantier,…
* animation des réseaux sociaux,
* réalisation des supports d’information print et web à destination des cibles,
* communication de chantier : signalétique, panneaux et habillage palissades,
* interaction avec les collectivités locales partenaires (articulation avec les autres chantiers identifiés sur le territoire),
* implication des acteurs locaux, des élus, associations, commerçants…

L’ensemble des créations graphiques et autres matériaux préexistants seront mis à disposition du prestataire.

### 3.2 – APPEL A PROJET CULTUREL POUR LE TRAITEMENT DES PALISSADES DE CHANTIER

L’appel à projet culturel pour le traitement des palissades de chantiers comprend :

- un cahier des charges abouti selon une méthodologie définie par les maîtres d’ouvrage

- les dossiers de trois candidats ou collectifs

- le suivi de la commande jusqu’à sa réalisation

## ARTICLE 4 – TRANCHES OPTIONNELLES

**Tranche optionnelle n° 1 :** Le prestataire présentera une offre tarifaire pour l’élaboration et la mise en œuvre du programme d’animations de la Maison du projet et la réalisation des supports de communication afférents

**Tranche optionnelle n°2 :** Le prestataire soumettra une offre tarifaire pour la réalisation du travail de collecte de la mémoire du chantier notamment dans la perspective de l’inauguration (vidéos, photos, recueil de témoignages…) et la création d’un ou plusieurs supports dédiés.

**Tranche optionnelle n°3 :** Le prestataire présentera une offre tarifaire pour l’organisation de la pose de la première pierre

**Tranche optionnelle n°4 :** Le prestataire présentera une offre tarifaire pour l’organisation de l’inauguration

## ARTICLE 5 - CONDITIONS D’EXÉCUTION DES MISSIONS

## Université Paris Cité et AP-HP mettront à disposition du candidat retenu l’intégralité des supports et bilans réalisés dans le cadre des étapes précédentes.

## ARTICLE 6 - LIVRABLES ATTENDUS (LISTE NON EXHAUSTIVE) :

* un plan de communication détaillé et budgété par poste à présenter dans les 6 semaines suivant la réunion de lancement.
* la réalisation des actions définies dans le plan de communication
* les éléments de langage du chantier
* le pilotage des réunions de suivi des actions associant les directions de la communication et les porteurs de projet (minimum une fois par mois)
* un dispositif de gestion des aléas et de crise
* un bilan trimestriel des actions mises en œuvre

### ARTICLE 6.1 - SUIVI DU PROJET

Le prestataire aura pour interlocutrices principales les directions de la communication d’Université Paris Cité, de l’AP-HP et du GHU AP-HP Nord – Université Paris Cité.

## ARTICLE 7 - ORGANISATION DU PILOTAGE

Une réunion de cadrage sera organisée en début de mission. Elle réunira a minima les acteurs suivants :

- le prestataire en la personne du chef de projet désigné par le titulaire, et de tout autre intervenant utile au bon déroulement de la mission,

- les représentants d’Université Paris Cité

- les représentants de l’AP-HP (siège et GHU)

A l’issue de cette réunion de cadrage, le prestaire soumet une méthodologie de mise en œuvre associant les différents protagonistes du projet (partenaires institutionnels, maîtres d’œuvre, maîtres d’ouvrage…).

## ARTICLE 8 - ENGAGEMENTS DU TITULAIRE

Le titulaire s’engage à :

* Désigner un chef de projet qui sera l’interlocuteur unique du Pouvoir adjudicateur pendant toute la durée du marché ;
* Mettre en œuvre les moyens techniques et humains nécessaires à la réalisation des prestations dans des délais contraints. En cas de retard de remise des livrables, des pénalités seront applicables selon les dispositions prévues à l’article 11 du CCAP ;
* Maintenir dans la mesure du possible le(s) même(s) interlocuteur(s) et la même équipe tout au long de la réalisation du marché. Dans le cas contraire, informer le pouvoir adjudicateur de toute modification de l’équipe en charge du projet et lui proposer en remplacement des profils équivalents qui feront l’objet d’une approbation préalable du pouvoir adjudicateur ;
* Garantir une grande réactivité ainsi qu’une grande disponibilité pour participer à des réunions régulières et diffuser rapidement les comptes rendus et relevés de décisions indispensables au bon suivi d’exécution pour respecter les délais.
* Remettre les fichiers sources des documents finaux dans les formats précisés des livrables.

## ARTICLE 9 - CESSION DE DROITS

À l’issue de la prestation, le prestataire cède à Université Paris Cité et à l’AP-HP l’intégralité des droits pour utilisation ultérieure des différents livrables produits durant la mission.

## ANNEXE 1 – CADRE DE REPONSE TECHNIQUE

|  |  |
| --- | --- |
| **Objet** | **Réponse du candidat** |
| **I. Réponse au cas pratique**  **Seront examiné : la qualité du fond et forme du cas pratique ainsi que la qualité des illustrations.**  **Le cas pratique :**  **1 - Fin 2025, la campagne municipale bat son plein et les opposants à l’hôpital qui sont crédités d’intentions de votes favorables, menacent de prendre en otage la maison du projet à l’occasion de son inauguration dans 10 jours**  **Quelle stratégie mettez-vous en œuvre pour désamorcer la situation ?**  **2 - Le jour de la pose de la première pierre de l’hôpital, ils déploient une banderole et font un sit-in devant le chantier ; ils ont invité les médias locaux et nationaux à venir (ils sont présents) ; le ministre arrive dans 2 heures.**  **Quelles actions mettez-vous en œuvre face à cette situation ?**  **3 - Le chantier avance, les chefs du projet veulent inviter les riverains à une réunion couplée à une visite du site**  **- Faut-il inviter la presse à participer ?**  **- Comment faire venir les riverains ?**  **- Quel déroulé de séquence proposez-vous ?**  **- Comment garantir le calme et la sérénité de la visite ?**  **II. Détailler la méthodologie proposée**  **III. Détailler les moyens de communication proposés** |  |
| **IV. Détailler l'équipe proposée :**  **Présenter le dimensionnement de l'équipe**  **Présenter les profils correspondants aux chargés d’études junior et senior, ainsi que leurs rôles au sein de l'équipe projet**  **Joindre les CV**  **V. Détailler les modalités de gestion de crise proposées**  **VI. Détailler les modalités de prise en compte de la dimension RSE dans la réalisation des prestations**  **Respect des principes RSE**  **Qualité des matériaux utilisés** |  |