

**CONCESSION DE SERVICE PUBLIC CAFETERIA/DISTRIBUTION AUTOMATIQUE -
TELEVISION – MULTIMEDIA
POUR LE CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL DU PAYS DES HAUTES
FALAISES**

CONTRAT DE CONCESSION DE SERVICE

Concession de services	Consultation N°25DAHL001	Date limite de réception des offres : 21 février 2025 à 12h00
-------------------------------	-------------------------------------	--

Entre :

Le CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL DU PAYS DES HAUTES FALAISES (SIRET: 267 601 722 00197) sis 100
Avenue du Président François Mitterrand 76405 FECAMP cedex, représenté par Mr RICHARD LEFEVRE,

Et ci-après dénommé « l'Autorité concédante »

D'une part,

Et [A compléter par le candidat]

La société (Raison
sociale) :

Adresse :

Code postal :

Bureau distributeur :

Téléphone :

Fax :

Courriel :

Numéro SIREN :

Numéro au registre du
commerce :

Ou au répertoire des
métiers :

Code NAF :

Capital social de (en
euro) :

Représentée par :

Signataire :

Nom :

....

Prénom :

....

Qualité :

....

Et ci-après dénommée le « Concessionnaire »,

D'autre part,

Table des matières

Article I. DISPOSITIONS GENERALES	5
1.01 Objet de la concession.....	5
1.02 Présentation du Centre Hospitalier Intercommunal du Pays des Hautes Falaises	5
Article II. Durée du contrat.....	7
Article III. Principes fondamentaux du contrat.....	7
3.01 Délais d'exécution.....	8
3.02 Dispositions relatives au personnel du prestataire	8
Article IV. PERIMETRE DU CONTRAT ET OBLIGATIONS.....	11
Section 4.01 Périmètre du contrat et obligations du concessionnaire	11
4.02 Echancier d'exécution du contrat	13
4.03 Obligations du concédant.....	13
4.04 Sauvegarde des activités du Centre Hospitalier.....	13
4.05 Secret Professionnel.....	13
Article V. PRINCIPES D'EXPLOITATION DU SERVICE	14
5.01 Espace Cafétéria/presse/boutique du Centre Hospitalier	14
A. Description des lieux	14
B. Restauration et vente à emporter de produits alimentaires pour la cafétéria	15
C. Presse	17
D. Boutique.....	17
5.02 Distributeurs automatiques	18
E. Type de matériel et habillage.....	18
F. Contrôle, remplissage, service après-vente	18
et dépannage des distributeurs	18
G. Retrait des appareils.....	19
5.03 Dispositions communes à la cafétéria/presse/boutique/ télévision et à laD.A.....	19
H. Approvisionnement.....	19
I. Personnels.....	19
J. Entretien, maintenance	20
K. Sécurité de fonctionnement	20
L. Contrôles techniques réglementaires obligatoires	21
M. Obligations de l'autorité concédante : garantie d'exclusivité.....	21
5.04 Gestion et exploitation des services de télévision, d'accès multimédia & internet en chambre et autres services pour les patients hospitalisés	21
A. Définition.....	21
B. Infrastructures et exploitation existantes, description de l'offre minimale attendue.....	22
(i) Télévision.....	22
C. Prestations annexes : internet patient.....	24
D. Maintenance.....	24
5.05 Services au patient / résident.....	25
A. Accueil des patients	25
B. Accueil physique	25
C. Signalétique	25
D. Règlement des prestations par les usagers.....	26
E. Portail patient physique	26
F. Service Télévision	27
G. Prestations diverses.....	27
5.06 Méthodologie de déploiement.....	27
A. Organisation du déploiement.....	27
B. Organisation des échanges entre le nouveau et l'ancien concessionnaire	28
Article VI. TRAVAUX ET INSTALLATION	28
Article VII. DISPOSITIONS FINANCIERES	29
7.01 Politique tarifaire.....	29

7.02 Vente	29
A. Tarification Cafétéria / Boutique/Presse	30
B. Tarification des téléviseurs, terminaux multimédias	30
C. Mode de paiement.....	31
D. Service de souscription et paiement en ligne via le portail patient.....	31
E. Révision des tarifs des prestations	31
F. Taux de TVA	31
G. Impôts et frais	31
H. Les charges	32
I. Dispositions financières	32
(ii) Dispositions relatives au personnel	37
Article VIII. ETAT DES LIEUX	38
9.01 Résiliation pour faute	39
9.02 Intérêts moratoires.....	40
9.03 Mesures d'urgence	40
9.04 Mise en régie provisoire.....	40
9.05 Faits générateurs	41
9.06 Dissolution, redressement judiciaire, liquidation judiciaire.....	41
9.07 Suspension ou interruption de l'exploitation	41
9.08 Résiliation	42
9.09 Fin d'exploitation, remise des biens, équipements et matériels.....	43
9.10 Continuité de service en fin de contrat et transfert du service à un nouvel exploitant ou reprise du service	44
9.11 Reprise des contrats en cours	45
9.12 Reprise des stocks	45
Article X. DISPOSITIONS DIVERSES.....	46
10.01 Assurances	46
10.02 Evolution de la réglementation	47
10.03 Intuitu personae, sous traitance, subdélégation, sous location.....	48
10.04 Notifications, mises en demeures.....	49
10.05 Non validité partielle.....	49
10.06 Personnels du concessionnaire	49
10.06 Informations des candidats à la délégation du service	50
10.07 Règlement des différends	50
10.08 Litiges.....	51
10.09 Annexes.....	51
Annexe 1 – Plan de repérage des espaces de la cafétéria	52
Annexe 2 – Distribution automatique et Télévision	53
Annexe 3 – Chiffre d’Affaires en € HT.....	54

Article I. DISPOSITIONS GENERALES

1.01 Objet de la concession

Le Centre Hospitalier Intercommunal du Pays des Hautes Falaises souhaite confier à un prestataire dans le cadre de la concession de services, l'autorisation d'occupation temporaire du domaine public.

Le service délégué au concessionnaire du présent contrat porte à minima sur :

- **L'aménagement et l'exploitation de cafeteria-boutique.** Ces points de ventes permettent aux usagers, patients, agents d'accéder à un service de restauration, de boissons fraîches ou chaudes ainsi que des achats de première nécessité ou de type journaux ;
- **La mise en place et la gestion de distributeurs automatiques.** Le concessionnaire prend en charge la mise à disposition, la maintenance, le remplissage et l'entretien des distributeurs ;
- **La gestion et l'exploitation des services de télévision ;**

Une offre multimédia s'appuyant sur le réseau WIFI grand public de l'hôpital en participant si nécessaire à l'augmentation de la bande passante et aux outils de gestion et d'administration ou ouverture à des solutions Hot spot ;

- **Autres services pour les patients hospitalisés et les professionnels ;**

Des offres complémentaires à destination des usagers et des professionnels visant d'une part à améliorer les conditions d'accueil, la qualité hôtelière des patients/résidents, de leur famille, des visiteurs, et d'autre part la qualité de vie au travail des professionnels (affichage dynamique, point de recharge téléphone, conciergerie...) ;

- **Assurer la maintenance préventive et curative des installations et équipements ;**

Le présent contrat est une concession, telle que définie aux articles L. 1121-1 et L. 1121-3 du Code de la commande publique. Il en résulte notamment que le présent contrat est accordé à titre précaire et révocable et qu'il ne saurait conférer aucun droit au maintien dans les lieux ni aucun droit acquis au renouvellement.

L'aménagement de ces espaces sera le reflet d'un cadre chaleureux, convivial avec une multitude de services répondant à de nouveaux besoins spécifiques évolutifs avec les attentes de la clientèle, l'évolution de la marque et de ses visuels, et l'aménagement dans le temps tout au long de la durée de concession consentie.

Le concessionnaire est entièrement responsable de l'exécution de ses missions, tant à l'égard de l'autorité concédante que des usagers et des tiers. Les prestations effectuées au titre de la présente concession doivent être conformes à la législation et à la réglementation en vigueur à la date d'exécution.

Les conditions générales de vente du fournisseur ne sont pas opposables à l'administration.

Le présent cahier des charges et l'offre du candidat retenu constituent le futur contrat de concession et d'occupation du domaine public du Centre hospitalier.

1.02 Présentation du Centre Hospitalier Intercommunal du Pays des Hautes Falaises

L'Hôpital de Fécamp a été créé par les Moines Bénédictins entre le XIème et le XIIème siècle conformément à la règle de Saint Benoist et aux règles d'hospitalité de l'époque. Il s'agissait alors d'une « Maison Hospitalière » comprenant une aumônerie pour nécessiteux, un refuge et une infirmerie pour les pèlerins. L'établissement prit par la suite le nom d'Hôpital Saint Antoine. La Communauté des Religieuses Bénédictines Hospitalières a été fondée en 1721 et resta présente dans l'Hôpital jusqu'en 1974.

Il assure le diagnostic, la surveillance et le traitement des malades, des blessés et des femmes enceintes. Il participe à la coordination des soins en relation avec les membres des professions de santé exerçant en pratique de ville et les établissements et services médico-sociaux. Il participe à la mise en œuvre de la politique de santé publique et des dispositifs de vigilance destinés à garantir la sécurité sanitaire. Il élabore et met en œuvre une politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et une gestion des risques visant à prévenir et traiter les événements indésirables liés à leurs activités. Il mène, en son sein, une réflexion sur l'éthique liée à l'accueil et à la prise en charge médicale.

- Le Pôle Administratif-Technique- Logistique
- Le Pôle Médical Aigu et Consultations avec 87 lits et 34 places, qui comprend les Urgences, l'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée, l'Unité d'Hospitalisation Post-Urgences, la Médecine Polyvalente Rdc, la Médecine Polyvalente 3ème étage, la Médecine cardiologique, le Court Séjour Gériatrique, l'Oncologie ambulatoire, l'Hospitalisation A Domicile, l'Equipe Mobile de Gériatrie et le Centre de Soins d'Accompagnements et de Prévention en Addictologie ;
- Le Pôle Femme Mère Enfant et Spécialités avec 36 lits qui comprend la Pédiatrie, la Maternité/Gynécologie Obstétrique, le Bloc opératoire, la Surveillance Continue, l'Imagerie Médicale, l'IRM, la Pharmacie, le dépôt de sang, l'espace deuil et le brancardage ;
- Le Pôle Gériatrie avec 400 lits et 12 places, qui comprend les Soins de Suite et de Réadaptation, le Centre

de Gérontologie Yvon Lamour (EHPAD + USLD), la résidence des Moulins au Roy, la résidence du Bois Martel, la résidence du Shamrock et l'accueil de jour Alzheimer et maladies apparentées.

Le Centre Hospitalier Intercommunal du Pays des Hautes Falaises dispose au total de 523 lits et 46 places.

Il accueille également une structure privée : le Groupement de Coopération Sanitaire (GCS) Pôle de santé chirurgicale de Fécamp qui sera intégré à cette consultation (22 lits et 10 places).

Article II. Durée du contrat

La présente concession prendra effet à sa date de notification pour une **première durée ferme de huit (8) ans. Elle pourra être reconduite 3 fois pour une période d'un (1) an** par voie expresse par une décision notifiée au plus tard trois mois avant la date d'échéance de la concession.

La durée du contrat est prévue afin de permettre l'amortissement des travaux d'aménagement du nouvel espace mis à la disposition du concessionnaire.

De plus, cette durée permettra au concessionnaire d'amortir les investissements réalisés pour l'exploitation des ouvrages et services, tout en assurant un retour sur les capitaux investis, compte tenu des investissements nécessaires à l'exécution du contrat.

La concession prendra fin à la date du 31 novembre 2032 hors les reconductions.

Le concessionnaire entrant devra s'assurer en lien avec le concessionnaire sortant de la continuité de l'activité proposée.

Article III. Principes fondamentaux du contrat

Le concessionnaire a pour obligation de respecter toutes les réglementations relatives à son activité et à l'occupation temporaire du domaine public (Etablissement ERP de Type U).

Le concessionnaire reconnaît expressément qu'étant donné le caractère de domaine public des lieux, les lois et réglementations spéciales sur les loyers commerciaux sont inapplicables en l'espèce.

Il lui est interdit de sous-louer.

Le concessionnaire exploite le service à ses risques et périls.

Le concessionnaire perçoit auprès des usagers un prix fixé dans les conditions prévues au chapitre VII « Dispositions financières ».

En contrepartie de la mise à disposition d'une partie du domaine public et d'équipements d'une part, et de l'exclusivité conférée au concessionnaire pour la vente des produits susmentionnés y compris les éléments de distribution automatique à l'usage des patients, résidents, visiteurs et des personnels d'autre part, le concessionnaire verse à la collectivité une redevance dans les conditions prévues au chapitre VII « Dispositions financières ».

Le concessionnaire s'acquitte des taxes et impôts de toutes sortes qui sont à sa charge (ex : taxe foncière, SPRE, SACEM...).

Les principes fondamentaux suivants devront être respectés :

- Continuité du service
-  galit  des usagers

- Egalité de traitement.

Tout arrêt du service doit faire l'objet d'une information préalable auprès de l'Autorité concédante présentant l'origine de l'arrêt, sa durée prévisible et les solutions techniques ou de remplacement que le concessionnaire envisage de mettre en œuvre. En tout état de cause, tout arrêt du service pourra entraîner la mise en cause de la responsabilité du concessionnaire dans les conditions prévues au présent contrat.

Un fait de grève du personnel du concessionnaire n'est pas considéré comme un cas de force majeure qui autoriserait un fonctionnement en mode dégradé, ou la fermeture d'un point de vente.

De même, en cas d'absence ou de congés, la fermeture du point de vente ou le fonctionnement en mode dégradé n'est pas autorisé.

A défaut de respecter les horaires d'ouvertures, le concessionnaire s'expose à l'application de pénalités.

Pour des manifestations ponctuelles organisées à la demande de l'Autorité concédante, les horaires et jours d'ouverture pourront être modifiés.

Le concessionnaire est réputé avoir contrôlé toutes les indications du dossier, les contraintes techniques, avoir visité obligatoirement les lieux et étudié en particulier, les dispositions contractuelles exigées.

L'attention du candidat est attirée sur le fait qu'il reste libre de déposer un dossier laissant place à son sens commercial, à sa créativité, dès lors qu'il répond aux exigences attendues et qu'il ait pris en compte, au préalable, des contraintes techniques lui permettant de répondre aux réglementations et normes en vigueur.

Les prescriptions techniques seront conformes aux normes, décrets, spécifications techniques relatives aux hôpitaux, aux établissements recevant du public (ERP), et aux règles d'hygiène, de sécurité et de conditions du travail en vigueur.

Le centre hospitalier s'engage à permettre l'accès à une clientèle externe des usagers du centre hospitalier y compris la clientèle des écoles/lycée à proximité (sauf contraintes exceptionnelles : sanitaire ou liée à la sécurité VIGIPIRATE par exemple).

3.01 Délais d'exécution

Le concessionnaire est tenu par les délais d'exécution mentionnés sur son offre. Celui-ci établit un planning révisé détaillant les dates et délais d'exécution des travaux d'aménagement et de mise en service des prestations attendues. Le déroulement des travaux devra suivre le planning proposé par le concessionnaire.

En aucun cas le délai entre la notification de l'attribution du contrat de concession de service et le début effectif de l'exploitation ne peut être supérieur à la date de début de la prestation. **La prestation débutera à 14/05/2025.**

Les investissements conséquents (TV, cafétéria, wifi) devront être réalisés au plus tard le 31/12/2025).

Durant cette phase d'aménagement et de travaux, il incombera au concessionnaire de proposer des modalités d'organisation et d'exécution de ses prestations au concédant, pour garantir une continuité de service et de prestations.

3.02 Dispositions relatives au personnel du prestataire

Le concessionnaire recrutera, rémunérera, emploiera sous sa responsabilité le personnel nécessaire au bon fonctionnement de son exploitation. Il remplira, au regard de la législation concernant la sécurité sociale, le travail et la fiscalité, toutes les obligations de l'employeur.

Il fournira la liste des agents affectés aux différents sites et aux différentes tâches (encadrement des boutiques cafétérias, techniciens des distributeurs...) ainsi que leur qualification.

Le concessionnaire s'engage à reprendre le personnel du ou des concessionnaires sortant selon la réglementation en vigueur.

Le personnel du prestataire est soumis à la discipline générale et au règlement intérieur de l'établissement et notamment à l'obligation de discrétion professionnelle qui s'impose à tout agent hospitalier.

En outre, il devra se conformer aux règles d'hygiène en vigueur à l'hôpital et devra revêtir une tenue vestimentaire distincte et dans un parfait état de propreté. Le personnel est facilement identifiable grâce au port d'un badge professionnel au nom du concessionnaire et d'une tenue vestimentaire adaptée.

En cas de non-respect des règles d'hygiène, du règlement intérieur ou de la tenue vestimentaire, l'autorité concédante se réserve le droit d'appliquer des pénalités définies dans le contrat de concession.

Le concessionnaire s'engage à soumettre son personnel à toutes visites médicales et obligations prévues par la médecine du travail.

Le concessionnaire ne doit en aucun cas loger qui que ce soit dans les locaux concédés, qui doivent d'ailleurs être fermés en dehors des heures d'ouverture de l'espace cafétéria / presse / boutique. Pour des questions de sécurité notamment incendie, l'accès devra être possible en dehors des heures d'ouverture de l'espace cafétéria / presse / boutique par le concessionnaire (équipe sécurité).

Le concessionnaire dispense, à son personnel et aux intervenants qu'il a désignés pour intervenir sur les sites, une formation qui porte sur l'observation de l'ensemble des présentes dispositions contractuelles ainsi que les particularités du milieu hospitalier, notamment en termes d'accueil des usagers et d'observation des consignes générales de sécurité incendie et d'hygiène.

Le Centre Hospitalier se réserve le droit de demander au concessionnaire le remplacement d'un agent si ce dernier contrevient aux règles de fonctionnement de l'hôpital et/ou aux règles d'hygiène.

Responsabilités

La concessionnaire est responsable du bon fonctionnement du service dans le cadre des dispositions de la Convention et en application de toutes les prescriptions législatives et réglementaires applicables directement ou indirectement au service.

Le concessionnaire s'engage à garantir le Centre Hospitalier contre tout risque découlant de son intervention.

Le concessionnaire est responsable de l'exploitation du service. Il lui incombe tous les risques et litiges pouvant résulter de l'exploitation du service délégué. Il s'engage à pouvoir répondre à toute réclamation du concédant ou des usagers. Le concessionnaire est seul responsable vis-à-vis de l'Autorité concédante, des usagers, des tiers et de son personnel de tous accidents, dégâts et dommages de quelque nature qu'ils soient liés à l'exploitation du service objet par le présent contrat.

La responsabilité du concessionnaire porte notamment :

- Vis-à-vis de l'Autorité concédante, des usagers et des tiers, sur l'indemnisation des dommages corporels, matériels et immatériels, consécutifs ou non, qu'il est susceptible de causer lors de l'exercice de ses activités telles que définies par le présent contrat ;
- Vis-à-vis de l'Autorité concédante sur l'indemnisation des dommages causés aux installations du service délégué qui résultent du fait de ses agents ;
- Vis-à-vis de l'Autorité concédante sur l'indemnisation des dommages causés aux installations, résultant d'événements fortuits tels que, par exemple, l'incendie, le dégât des eaux, l'explosion, la foudre, les accidents causés par des tiers et les catastrophes naturelles au sens de la législation.

Le concessionnaire est seul responsable vis-à-vis de l'Autorité concédante concernant toutes les interventions commerciales, juridiques, techniques qu'il conduira vis-à-vis des usagers du service.

Le concessionnaire s'engage à assumer la responsabilité pleine et entière de toute contravention ou infraction aux règlements en vigueur en matière d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, notamment des conditions sanitaires de préparation et de vente de produits alimentaires.

La responsabilité du Concessionnaire ne saurait cependant être engagée dans les cas suivants :

- Dommage résultant d'une faute commise par l'Autorité concédante dans le cadre d'une opération

dont elle assure la maîtrise d'ouvrage ;

- En cas de Force Majeure au sens de la jurisprudence administrative.

L'Autorité concédante est dégagée de toutes responsabilités relatives à l'installation du point de vente, à la surveillance de la vente, au mouvement des fonds, aux marchandises ou matériels divers d'exploitation ainsi qu'à leur perte, dégradation ou vol et globalement de toute responsabilité liée à l'exploitation du service.

Assurances

Le concessionnaire s'engage à contracter les assurances nécessaires à son activité et à l'occupation des locaux appartenant du Centre Hospitalier.

Le concessionnaire s'engage à contracter les assurances nécessaires à ses missions dans le cadre de cette convention, notamment en matière de responsabilité relative aux accidents corporels et matériels causés par ses installations (incendie, explosion, dégâts des eaux...) ou causés par les produits vendus et conséquences et dommages imputables directement ou indirectement à l'un de ses usagers, intervenants et/ou à leurs prestataires.

L'Autorité concédante ne sera en aucun cas tenu de supporter tout ou partie des conséquences pécuniaires des accidents ou dommages dont pourraient être victimes le concessionnaire et/ou ses préposés et/ou les usagers du service.

Il s'engage à souscrire un contrat d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile et/ou professionnelle qu'il peut encourir en cas de dommage(s) occasionné(s) aux personnes ou aux biens par l'exécution du contrat.

Le fait de disposer d'une assurance ne dégage en rien le concessionnaire de sa responsabilité notamment en ce qui concerne les dommages qui ne seraient pas couverts par son assurance, les franchises éventuelles et/ou les dommages dont les montants excéderaient les capitaux garantis par celle-ci.

Le concessionnaire s'interdit tout recours contre l'Autorité concédante quel que soit le fondement de ce recours et notamment en cas de vols, pertes, avaries, effractions, qui pourraient se produire dans les locaux concédés et sur ses installations.

Il doit être prévu dans le ou les contrats d'assurances souscrits par le Concessionnaire que :

- Les compagnies d'assurances ont communication des termes spécifiques de la présente Convention afin de rédiger en conséquence leurs garanties ;
- Les compagnies d'assurance du Concessionnaire s'engagent à notifier à l'Autorité concédante toutes les résiliations pour quelque motif que ce soit ;
- Les compagnies d'assurances renoncent à exercer tout recours contre l'Autorité concédante et ses assureurs.

Les attestations d'assurance doivent être communiquées à l'Autorité concédante dès l'entrée en vigueur du Contrat. Le concessionnaire lui adresse, à cet effet, les attestations d'assurance qui font apparaître les mentions suivantes :

- Le nom de la compagnie d'assurance ;
- Le numéro de police ;
- Les activités et les biens garantis ;
- Les risques garantis ;
- Le montant de chaque garantie ;
- Les principales exclusions ;
- La période de validité.

Ces informations sont à fournir avant le 31 janvier de chaque année.

Section 4.01 Périmètre du contrat et obligations du concessionnaire

L'espace boutique-caféteria devra présenter au minimum les activités suivantes :

- Offre complète et variée de petite restauration, viennoiserie et de boissons sans alcool à consommer sur place ou à emporter ;
- La presse (journaux locaux et nationaux, livres, périodiques, cartes de naissances, ...) ;
- Offre complémentaire de produits d'hygiène de première nécessité, cadeaux, bibelots, souvenirs, articles de papeterie, jeux et jouets non susceptibles de troubler l'ordre et la tranquillité dans l'établissement (ex : prohibition des fléchettes, pistolets en plastique...).

Animations

L'occupant présentera un calendrier d'animations, d'offres saisonnières traduisant sa volonté des'inscrire dans la vie de l'hôpital.

Le prestataire est invité à proposer des offres innovantes en matière d'accueil et de bien-être des usagers, clients et professionnels de l'Etablissement. L'offre du candidat doit être assez diversifiée et évolutive afin de s'adapter aux besoins des personnes hospitalisées et de leur famille, consultants externes et au personnel.

Chaque offre devra être respectueuse des bonnes mœurs et de l'ordre public, et non susceptible de porter atteinte à l'ordre et à la discipline dans les services de l'hôpital.

Chaque offre devra être soumise à l'approbation du Centre Hospitalier avant toute mise en place.

Les produits alimentaires offerts à la vente devront être de premier choix et répondre à toutes les prescriptions relatives à la protection et à la vente des produits alimentaires et à l'hygiène publique. Le contractant s'engage à respecter la réglementation sur les prix.

Ne devront pas être vendus, des produits susceptibles d'aller à l'encontre des missions de santé publique de l'hôpital (alcool, tabac, produits et systèmes de vapotage, de produits de monopole (jeux)...).

Le prestataire devra proposer un aménagement type de la zone qui lui est destinée. Il prend intégralement à sa charge les travaux lui permettant d'y installer son personnel, le stockage et la maintenance des équipements et produits nécessaires au bon fonctionnement des services qu'il propose dans le respect de la réglementation en vigueur.

Télévision

La prestation de télévision (Bouquet TNT) sera mise en place par le concessionnaire pour l'ensemble des chambres et locaux précisés en annexe. La prestation sera rémunérée dans le cadre de la concession en atténuation de la redevance à verser au Centre Hospitalier.

Des offres sur des bouquets payants (ex Canal +, BeIN, RMC, VOD ...) pourront compléter l'offre de base.

Des offres adaptées notamment aux prises en charges pédiatriques et gériatriques pourront être présentées.

Un dispositif permettant d'accéder au service de télévision devra être proposé afin d'en permettre l'accès en dehors des heures d'ouverture de la cafétéria.

WIFI et MultiMedia

Le concessionnaire peut adosser à l'offre de télévision une offre multimédia qui pourra s'appuyer sur le réseau WIFI grand public de l'hôpital en participant si nécessaire à l'augmentation de la bande passante et aux outils de gestion et d'administration ou ouverture à des solutions Hot spot. Cette offre pourra comporter des offres annexes pour la télévision (ex : film à la demande, radio ...).

Une solution de WIFI pour les patients et les résidents devra impérativement être proposée (cf. descriptif plus loin dans le document).

Distributeurs automatiques

Pour les distributeurs automatiques, le Centre Hospitalier portera une attention toute particulière à l'esthétisme. Le Centre Hospitalier assure l'arrivée des fluides ainsi que les évacuations nécessaires. Un système de blindage des appareils devra être proposé ainsi qu'un dispositif d'élimination vertueuse des déchets (gobelets).

Le prestataire devra être force de proposition pour faire évoluer l'offre en matière de distributeurs automatiques. Le Centre Hospitalier, se réserve le droit de modifier les lieux d'implantation des distributeurs automatiques. Ils devront être conformes à la réglementation relative à l'accessibilité des personnes en situation de handicap.

Le concessionnaire fournira l'ensemble des produits faisant l'objet des ventes ou locations ou mise à disposition ci-avant énumérées et assurera la maintenance, la gestion, l'exploitation et l'hygiène du matériel mis à disposition.

La liste de ces distributeurs automatiques sera définie d'un commun accord lors de la signature de la présente concession.

Toute modification ultérieure du nombre de distributeurs automatiques fera l'objet d'un avenant.

A titre informatif, il est donné la position des distributeurs actuellement en place et leurs spécificités (cf. Annexe 2).

Prestations annexes

Le candidat est libre ou non de proposer des prestations complémentaires en fonction des études marketing dont il dispose : prestations de conciergerie, vente de produits frais (ex panier circuit court et/ou bio...), relais colis, bornes de recharges électriques (véhicules...), distributeur de viennoiserie ou de pain (pas de boulangerie à proximité), ...

Pour chaque solution proposée, le candidat devra indiquer les intéressements reversés au Centre Hospitalier. Il devra également fournir les éléments d'étude de marché correspondant à son approche financière. Les modalités d'exploitation de ces prestations devront être présentées et les investissements et frais d'exploitation pris en charge dans le cadre de la concession.

Les prestations complémentaires doivent être indiquées de façon indépendante en termes de modèle économique, le Centre Hospitalier n'étant pas dans l'obligation de retenir la prestation proposée.

Interlocuteur unique

Le concessionnaire doit identifier un interlocuteur unique dans ses rapports avec l'Autorité concédante. Le concessionnaire indique le nom et les coordonnées de cet interlocuteur unique au début de l'exécution du contrat.

4.02 Echancier d'exécution du contrat

Le service cafétéria, distribution automatique et télévision doit fonctionner à compter du **14 mai 2025** afin d'assurer la continuité du service.

Point particulier concernant le service de télévision, pour se faire, le prestataire entrant devra :

- Soit être en capacité de mettre en œuvre les dispositions décrites dans le cahier des charges à la date du 14/05/2025 ;
- Soit se mettre en relation avec le prestataire sortant afin de prendre à sa charge la reprise des équipements du prestataire sortant, le temps de mettre en œuvre ses propres investissements lourds qui devront être réalisés au plus tard le 31/12/2025.

En cas de retard dans la mise en service, les frais supplémentaires imputables au concessionnaire sont à sa charge.

La bascule de concessionnaire de concession se fera au 14 mai 2025 à 0h. Il est rappelé que ce changement doit être indolore pour les patients et résidents et qu'il ne doit pas y avoir de rupture de service.

4.03 Obligations du concédant

Durant toute la durée de la convention, le concédant garantit au concessionnaire la jouissance d'un droit exclusif pour la vente aux hospitalisés, aux familles, aux visiteurs et aux personnels des prestations objets de la présente concession.

Le concessionnaire prend toutefois acte que cette garantie d'exclusivité ne fait pas obstacle au fait que le Centre Hospitalier tient à la disposition de son personnel et de tiers occasionnels bénéficiaire (stagiaires, invités) un self et des offices / Salles de pauses et à la mise en place d'un dispositif d'offre de repas en dehors des heures d'ouverture de son self par l'intermédiaire d'un distributeur de plateaux repas ou d'une offre type « zéro gâchis ».

4.04 Sauvegarde des activités du Centre Hospitalier

Les prestations du concessionnaire, ses appareils, ses équipements techniques et leur fonctionnement ne devront pas perturber l'activité du Centre Hospitalier.

Les réseaux informatiques, wifi du concessionnaire devront être sécurisés et garantis contre tout risque d'intrusion ou de piratage. Le concessionnaire engagera sa responsabilité en cas de survenue d'incident.

4.05 Secret Professionnel

Le concessionnaire, son personnel, ses sous-traitants et le personnel des sous-traitants sont soumis aux règles du secret professionnel.

Les informations sur les patients (Nom, prénom, état de santé...), sur les professionnels de santé du Centre Hospitalier, ou sur la vie interne de chaque structure ne doivent en aucun cas être communiquées.

Le fait d'enfreindre cette règle pourra entraîner la résiliation de la concession sans indemnité et sans préavis, ainsi qu'un éventuel recours du Centre Hospitalier devant le tribunal compétent.

5.01 Espace Cafétéria/presse/boutique du Centre Hospitalier

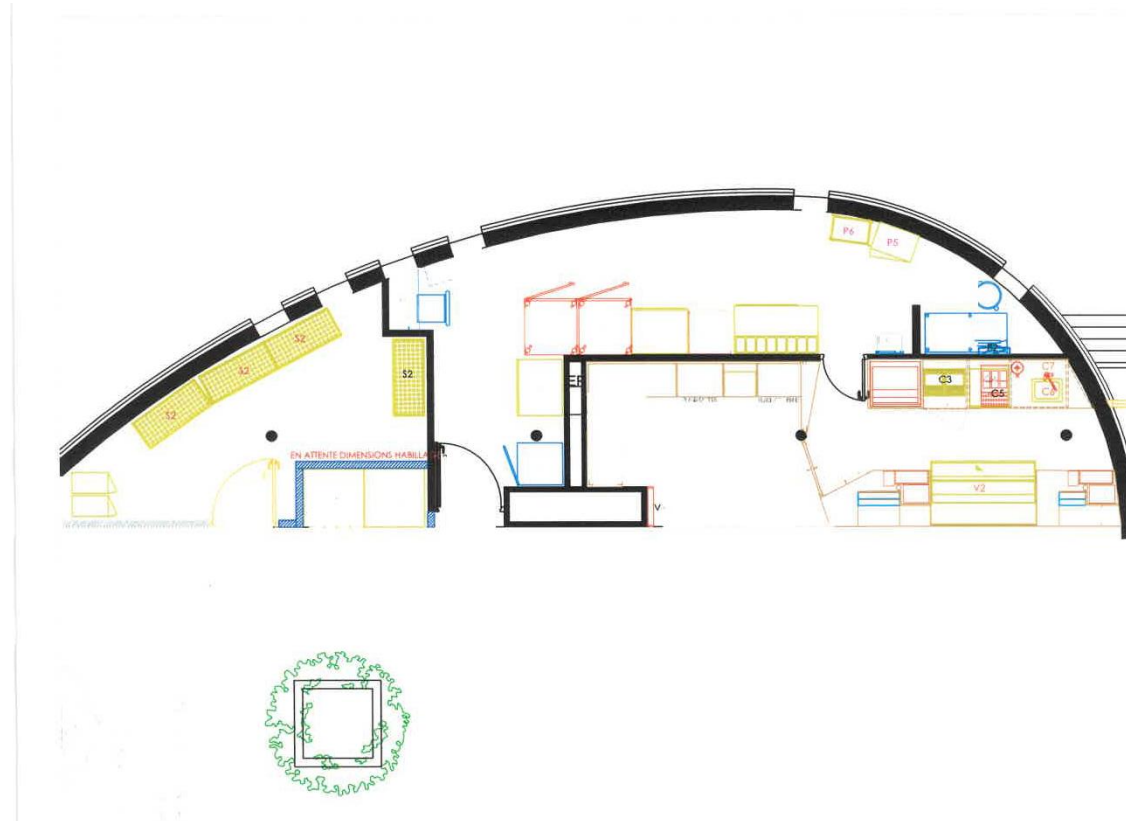
A. Description des lieux

L'espace boutique-caféteria est situé dans le hall d'accueil au rez-de-chaussée du Bâtiment Hôpital/Clinique. Cet espace est ouvert aux patients, aux visiteurs, aux personnels et à toute autre personne souhaitant la fréquenter notamment des élèves du Lycée se trouvant à proximité. La surface au sol de cet espace est de 135,4 m² à laquelle vient s'ajouter une réserve de 28.20 m² de situées à gauche de l'espace dédié à la vente.

L'ensemble est agrémenté d'un espace terrasse intérieure de 89.9 m² L'espace presse/boutique est situé au sein de la cafétéria.

L'aménagement de la cafétéria, des locaux et de la terrasse est à la charge du concessionnaire.

Le concessionnaire déclare avoir une connaissance suffisante des lieux à partir des plans fournis et de la visite réalisée.



Concernant l'emprise de la cafétéria, les éléments suivants sont laissés par le précédent concessionnaire :

- l'ossature de la cafétéria, le rideau de fermeture
- l'ossature de la cafétéria correspond à toute l'infrastructure immobilière. Seules les vitrines et agencement sont enlevés (comptoir, arrière comptoir ...) ;
- Ces éléments pourront, le cas échéant, être retirés par le Concessionnaire.
Le reste du matériel (agencement, mobilier, matériels frigorifiques, plonge, fours ...) pourra être cédé au Concessionnaire par le concessionnaire sortant suivant un prix à définir avec lui.

Le concessionnaire proposera des jours et heures d'ouverture en semaine, le samedi, le dimanche et les jours fériés, et devra les afficher.

A titre d'information, les heures d'ouverture actuelles se déclinent comme suit :

Lundi au vendredi	de 10h00 à 18 h00
Samedi, Dimanche et jours fériés	de 12h00 à 18h00

Les jours et heures contractualisés pourront être, lors de l'exécution du contrat, modifiés à la demande de l'un des deux contractants et en accord avec l'autre partie (ex : adaptation horaires le 1^{er} janvier...).

Le concessionnaire pourra toutefois proposer des horaires d'ouverture plus étendus.

Le concessionnaire a l'obligation d'informer l'autorité concédante de toute fermeture imprévue de la boutique/caféteria.

L'attention du candidat est attirée sur le fait que la présente concession porte aussi sur la mise à disposition de télévisions et la gestion et l'exploitation des services wifi et multimédia. A ce titre, le service d'ouverture/fermeture des solutions WIFI/Hotspot et Multimédia et le service de télévision devront continuer à être opérationnels en dehors des horaires d'ouvertures de l'espace caféteria.

En cas de fermeture de la Cafétéria / Presse / Boutique pour quelque cause que ce soit, le Centre Hospitalier se réserve le droit de recourir, aux frais et dépens du concessionnaire, à des solutions de substitution permettant d'assurer la continuité du service concerné. L'autorité concédante se réserve le droit d'appliquer les pénalités définies au contrat de concession.

L'ensemble de la zone Cafétéria / Presse / Boutique et terrasse sera non-fumeur, interdite au vapotage et à la consommation d'alcool et produits illicites. Le non-respect de ces prescriptions pourra entraîner l'arrêt de la concession sans indemnité ou recours possible pour le concessionnaire. Le concessionnaire s'engage à ne pas présenter à la vente ou vendre des publications ou produits prohibés par la loi ou interdits par l'administration de l'Autorité concédante.

B. Restauration et vente à emporter de produits alimentaires pour la caféteria

Les produits alimentaires offerts à la vente devront être de premier choix et répondre, ainsi que les modalités de conservation, de distribution et de remise en température, à toutes les prescriptions relatives aux aliments, à l'hygiène et à la restauration collective, sous peine de résiliation de contrat.

Cette prestation permettra de répondre à un large panel, avec différents choix de menus à des prix abordables pour tous les budgets.

Le Centre Hospitalier peut solliciter la visite des services vétérinaires. Des analyses microbiologiques pourront être réalisées à son initiative à tout moment sur les produits fabriqués.

Le concessionnaire s'engage à faire réaliser à ses frais, un minimum de 12 contrôles bactériologiques sur denrées chaque année. Les résultats seront impérativement communiqués au Centre Hospitalier.

Le candidat proposera également un plan d'analyses des surfaces (à minima 1 par trimestre), qui indiquera le contenu des analyses, leur fréquence et les matériels concernés. Ces analyses sont également à la charge du concessionnaire. Leurs résultats seront transmis au Centre Hospitalier.

En cas d'analyse positive le Centre Hospitalier est immédiatement informé. Les produits éventuellement concernés sont mis en quarantaine. Un plan d'action correctif est obligatoirement présenté au Centre Hospitalier ainsi que son suivi.

Le concessionnaire doit veiller aux méthodes d'emballage ou de conservation des produits mis en vente et respecter les règles d'hygiène afin d'assurer en permanence leur qualité et leur état de fraîcheur. La préparation

des produits frais doit être effectuée dans le strict respect des règles d'hygiène : port de gants, de masques, respect des DLC. Les règles sanitaires liées à la restauration devront suivre plus particulièrement la méthode HACCP.

Concernant la restauration, l'utilisation de friteuses, de planches et manière générale, d'équipements dégageant des odeurs de cuisson et fumées est interdite. L'utilisation de combustibles gazeux ou liquides n'est pas autorisée.

Le concessionnaire se pliera aux règles sanitaires liées à une pandémie, crise sanitaire ou événement particulier. Il restera redevable des charges lui incombant sur cette période. Il devra s'approvisionner en produits (ex : SHA) et équipements (Masques, Gants...) en fonction des règles en vigueur. En cas d'arrêt de l'activité, le concessionnaire assumera les charges qui lui incombent.

Le concessionnaire ne pourra refuser des visites des autorités (ARS, DDPP...) et sera tenu de respecter leurs prescriptions.

Le Concessionnaire propose les prestations suivantes :

- Restauration rapide : offre de restauration chaude et froide pour le petit déjeuner, déjeuner, dîner et boissons sans alcool chaudes ou froides à consommer sur place ou à emporter ;
- Restauration type brasserie : offre de plats chauds variés réchauffés (bain-marie ou micro-ondes notamment), des salades composées préparées sur place. Ces plats devront être de qualité et variés (les candidats feront des propositions : nombre de plats disponibles, changements saisonniers...).
- Offre « tea time » : boisson chaude, pâtisserie, jus de fruit ;
- Un panier anti gaspillage alimentaire électronique ;
- « doggy bags » 0 plastique et gratuits ;

Les prestations du restaurant s'inscrivent dans les limites suivantes :

Boissons :

- La vente de boissons alcoolisées est strictement interdite ;
- Les bières sans alcool ne sont pas proposées à la vente ;
- Les boissons énergisantes qui contiennent un taux de sucre ajouté élevé ou des édulcorants de synthèse ne sont pas proposés à la vente (notamment certaines boissons énergisantes type Red Bull ou équivalent) ;

Offre alimentaire :

- Les règles sanitaires liées à la restauration devront être suivies plus particulièrement la méthode HACCP ;
- Les denrées ne doivent pas contenir d'OGM ;
- Les denrées ne doivent pas contenir d'huile de palme ;
- L'offre alimentaire doit également proposer des plats végétariens, végétaliens et sans allergène
- Les œufs utilisés dans les préparations sur place ne sont pas issus d'un élevage traditionnel et ne peuvent être marqués des codes 2 ou 3 défini par le règlement (CE) n° 589/2008 ;
- Les concessionnaires devront proposer des formules (petit déjeuner, déjeuner...) incluant si possible des produits diététiques, bio, sans gluten, sans lactose ou issus d'une production locale, la vente de jus de fruits pressés sur place à la demande....
- La vaisselle et les contenants jetables ne contiendront pas de plastique.

Le Centre Hospitalier, dans le cadre de son implication dans la politique nationale d'amélioration de la qualité nutritionnelle et de la qualité de l'alimentation sera attentif à la qualité des denrées alimentaires, l'offre proposée devra favoriser la réduction des boissons sucrées, des aliments gras, salés, sucrés, et ultra transformés ...

Les critères nutritionnels et diététiques seront donc déterminants.

Les apports nutritifs des produits devront être conformes notamment aux recommandations de l'Institut National de Prévention et d'Education (INPES). Les produits proposés devront être de qualité. La production locale sera favorisée.

Le Centre Hospitalier, pourra évaluer la qualité de la prestation offerte, voire interdire la distribution de tous produits qu'il jugerait opportun de devoir prohiber, compte tenu de sa mission de santé publique.

C. Presse

Le concessionnaire devra fournir au Centre Hospitalier l'agrément des instances professionnelles de la Presse pour la diffusion au sein de l'hôpital des journaux et publications.

Le concessionnaire devra fournir au Centre Hospitalier la liste des titres de Presse qu'il s'engage à mettre à la vente (presse quotidienne, hebdomadaire...).

Pour les journaux locaux, le prestataire s'engage à présenter les éditions du matin au soir le jour même de leur parution.

Le concessionnaire s'interdit la vente, l'annonce, l'étalage de toutes publications contraires aux bonnes mœurs et à l'ordre public, de toutes publications faites dans un but de diffamation ou de chantage et de celles qui seraient de nature à porter atteinte à l'ordre et à la discipline dans les services de l'hôpital.

En conséquence, le Centre Hospitalier se réserve le droit d'exercer une surveillance et d'interdire dans la cafétéria le dépôt, l'exposition et la mise en vente de toute publication qu'il croirait devoir prohiber. Le concessionnaire s'oblige à se conformer à cette interdiction.

D. Boutique

La concession de services publics a pour objectif d'offrir aux usagers, à leurs familles, aux visiteurs, aux personnels de l'établissement, le meilleur accueil. Les prestations à décliner à minima dans l'espace commercial sont les suivantes :

- Presse quotidienne et périodique : journaux, publications, livres etc. ;
- Collations, boissons fraîches etc. ;
- Articles de première nécessité ;
- Gadgets, cadeaux, jeux, jouets, souvenirs, coffret de naissance etc. ;
- Les produits tels que des produits parapharmaceutiques pourront être mis en vente.

La gamme de produits offerts à la vente devra obligatoirement être validée par la direction de l'Autorité concédante avant commercialisation. L'extension de la vente à d'autres articles, soit à la demande de l'établissement soit sur proposition de l'occupant, devra recueillir l'accord des deux parties. Il en sera de même pour la suppression d'un article.

La vente, l'annonce et l'étalage de toutes publications faites dans un but de diffamation, de chantage, d'atteinte aux bonnes mœurs ou à l'ordre et à la discipline dans les services de l'Autorité concédante sont interdites. La vente de jeux de hasards est interdite.

Le concessionnaire pourra proposer à la vente de produits annexes : jeux, jouets non susceptibles de troubler l'ordre public et la tranquillité dans l'établissement (prohibition des fléchettes, pistolets en plastique...), souvenirs, bibelots, piles, articles d'hygiène et de dépannage, bazar...

Il est précisé que la vente de fleurs et plantes est interdite.

Le concessionnaire soumettra la liste de ces produits à l'autorité concédante.

5.02 Distributeurs automatiques

Le concessionnaire sera en charge de la fourniture, l'installation, la gestion et l'exploitation des distributeurs automatiques, dont les emplacements seront définis en accord avec la Direction du Centre Hospitalier.

L'activité de distributeur automatique comprend :

- Des boissons froides sans alcool, boissons chaudes, boissons non sucrées, eau minérale, en gobelets, cannettes ou en bouteilles ;
- Des produits de confiserie ;

Le concessionnaire sera force de proposition pour faire évoluer l'offre actuellement présente avec des produits tels que :

- Des produits frais : fruits, laitages; sandwichs, viennoiseries ;
- Des produits locaux ;
- Des produits d'hygiène ou de première nécessité

Le Centre Hospitalier, dans le cadre de son implication dans la politique nationale d'amélioration de la qualité nutritionnelle et de la qualité de l'alimentation sera également attentif à la qualité des denrées alimentaires des distributeurs automatiques (D.A) à l'instar de l'offre de la Cafétéria. L'autorité concédante se réserve le droit de demander, sans que le concessionnaire puisse y faire opposition, le retrait ou la suppression de certains produits des distributeurs, pour des raisons diététiques.

Le concessionnaire reste responsable de la qualité de l'eau mise à disposition. Il devra assurer la maintenance des filtres posés sur les distributeurs.

E. Type de matériel et habillage

Le concessionnaire installera des machines qui comporteront dans leur habillage, en sus de l'identification visuelle de l'opérateur, l'apposition du logo et la dénomination de l'autorité concédante.

Le concessionnaire assurera la pose d'une plaque signalétique sur chaque appareil pour préciser les modalités de remboursement en cas de défaillance de ses équipements.

Les équipements devront être sécurisés afin d'assurer une bonne protection contre la malveillance. Le concessionnaire sera seul responsable des dégradations éventuelles sur ses équipements. La responsabilité de l'établissement ne pourra pas être recherchée.

Les équipements devront respecter les normes en vigueur relatives à l'accessibilité des personnes en situation de handicap.

Le concessionnaire installe les appareils, prend à sa charge les frais de montage et de mise en service.

Les appareils utilisés devront satisfaire aux normes de sécurité et de conformité.

Les établissements verront pendant la durée de la concession à venir des modifications architecturales ou des réorganisations de locaux. Dans ce cadre, le concessionnaire sera éventuellement amené à déplacer ses équipements. Les déplacements éventuels sont implicitement pris en charge dans le modèle économique du concessionnaire et aucune incidence financière ne pourra être demandée à l'établissement hospitalier concerné.

F. Contrôle, remplissage, service après-vente et dépannage des distributeurs

Le concessionnaire précisera dans son offre les modalités pour le dépannage de ses appareils :

- temps d'interruption maximum,
- fréquence de maintenance,
- astreinte, etc.

G. Retrait des appareils

En cas de cession, ou de non renouvellement de la convention, le concessionnaire est tenu de reprendre son matériel.

Dans ce dernier cas, le concessionnaire en fin de contrat et le concessionnaire arrivant prendront les mesures nécessaires pour assurer la continuité du service.

5.03 Dispositions communes à la cafétéria/presse/boutique/ télévision et à la D.A

Le Concessionnaire devra :

- Organiser au minimum une fois par an, une enquête de satisfaction auprès des usagers et communiquer les résultats à l'Autorité concédante. Il devra mettre en place un plan d'action pour les points dont la satisfaction est inférieure à 75%
- Participer à des réunions organisées par l'établissement afin d'examiner les problèmes et les dysfonctionnements constatés. Le concessionnaire pourra aussi présenter de nouveaux concepts, de nouvelles prestations, de nouveaux projets, des démarches développement durable... Le Concessionnaire exploite le service en proposant une offre alimentaire la plus saine et la plus vertueuse possible en termes de développement durable. Il s'appuie sur une politique de développement durable ambitieuse et concrète définie dans l'annexe 5. Les points 6 et 7 de l'annexe développement durable, à l'exclusion des autres points, concernent également les prestations boutique.
- Etablir des tableaux de bord annuels reflétant l'activité. Ces documents devront être envoyés au moins une semaine avant la réunion de synthèse.

H. Approvisionnement

La cafétéria et les distributeurs automatiques (D.A) seront approvisionnés de telle sorte qu'ils présentent une offre complète et permanente aux utilisateurs.

Les circuits de livraison seront définis en accord avec le Centre Hospitalier. En aucun cas, les livraisons ne devront gêner l'accès aux entrées de l'hôpital ni être un obstacle à la circulation des véhicules.

I. Personnels

Le concessionnaire recrute, rétribue et affecte au fonctionnement du service le personnel, en nombre et qualification, qui lui est nécessaire pour remplir sa mission dans le respect de la réglementation en vigueur.

Ces personnels, chargés de la vente à la cafétéria/presse/boutique, de la préparation des repas, de l'entretien, du réapprovisionnement des D.A. et de leur entretien, de la mise à disposition des téléviseurs et leurs remplacements éventuels, devront se conformer aux règlements et prescriptions en vigueur au sein de l'hôpital. Le Centre Hospitalier pourra exiger, s'il l'estime nécessaire, leur remplacement si leur conduite et leur comportement laissent à désirer.

Ils porteront un badge nominatif.

Le concessionnaire veille à l'application stricte des règles relatives à la surveillance médicale et à l'hygiène corporelle des personnels, et particulièrement de ceux appelés à manipuler des denrées alimentaires.

Le personnel et le concessionnaire sont liés au secret professionnel et ne doivent divulguer l'identité ou des informations sur l'état de santé des personnes rencontrées dans l'établissement. La communication d'événements internes à l'établissement n'est pas autorisée.

J. *Entretien, maintenance*

Les locaux, les aménagements et les mobiliers de la Cafétéria / Boutique / Presse ainsi que les lieux d'installations des D.A. et les D.A. dont le concessionnaire à la charge devront être tenus dans un parfait état de fonctionnement et de propreté.

Le mobilier devra être en accord avec l'environnement de l'Hôpital.

Le mobilier et les aménagements devront être validés par la direction du Centre Hospitalier.

Les frais de nettoyage et d'entretien courant des installations, équipements et matériels nécessaires à l'exécution du service sont à la charge du concessionnaire. Il s'agit notamment de :

- Nettoyage et entretien du petit matériel (vaisselle, couverts, matériel de salle ...) ;
- Nettoyage des locaux, des vitres et parois y compris au-dessus de son espace de vente ;
- Nettoyage et entretien des distributeurs et équipements associés (poubelles, monnayeur...) ;
- Entretien du réseau d'eau et des installations d'évacuation des eaux usées ;
- Entretien / maintenance du rideau métallique ;
- Nettoyage et entretien du gros matériel (installations frigorifiques, de cuisson...) ;
- Entretien courant et maintien en parfait état de tous les locaux ;
- Évacuation des déchets et des ordures ménagères conformément aux instructions du CentreHospitalier. En cas de détection de déchet suspect (aiguille, poche de sang, flacon de produit chimique ...) le Concessionnaire prendra contact avec les gestionnaires déchets de l'Autorité concédante afin de connaître la filière d'élimination qui doit être utilisée. Il est rappelé en effet que tout producteur ou détenteur de déchets est tenu d'en assurer ou d'en faire assurer la gestion, conformément à la réglementation. Il est responsable jusqu'à leur élimination ou valorisation finale, même lorsque le déchet est transféré à des fins de traitement à un tiers (article L541-2) ;
- Les producteurs de déchets doivent donc veiller à choisir des filières conformes à la réglementation et s'assurer de la bonne fin de leur élimination ou valorisation. Des dispositions spécifiques de traçabilité accompagnent ce principe.

Le concessionnaire mettra à disposition des usagers des containers adéquats pour recevoir les papiers et emballages divers. Il veillera à utiliser du matériel qui prévient le risque d'incendie. (ex : Poubelles à étouffoirs, matériel ignifugé....).

Le Centre Hospitalier se réserve le droit d'exiger le renouvellement du matériel si l'état de celui-ci s'avérerait incompatible avec les règles de restauration collective.

S'agissant des Distributeurs Automatiques, le concessionnaire s'engage, en cas de panne, à les réparer dans un délai de 24 heures à compter de l'appel téléphonique ou de la réception d'une télécopie ou d'un courriel précisant la panne de l'appareil, ou de pourvoir à leur remplacement en cas de panne majeure nécessitant un retour en atelier.

En outre, il installera des poubelles intégrées ou non aux appareils pour faciliter l'élimination des gobelets. Le concessionnaire assurera à sa charge l'habillage, la décoration l'intégration dans l'architecture intérieure des distributeurs automatiques. Il mettra en place les dispositifs nécessaires à assurer la sécurité du matériel.

K. *Sécurité de fonctionnement*

Le concessionnaire s'engage à respecter la réglementation sanitaire relative à la vente de plats préparés, étant entendu qu'il ne sera autorisé qu'à effectuer une remise en température sans cuisson. L'installation d'une cuisine n'est pas autorisée.

L'Autorité concédante se réserve le droit, à tout moment, d'effectuer ou de faire effectuer des contrôles en ce sens.

Le concessionnaire se conformera aux règles applicables au sein de l'hôpital, en matière de prévention des risques d'accidents.

L'autorité concédante pourra s'assurer, auprès des salariés du concessionnaire, de leur connaissance des règles de sécurité retenues dans les documents de la politique de sécurité.

L'autorité concédante se réserve la possibilité de suspendre l'exécution du contrat si les conditions de sécurité ne sont pas respectées, jusqu'à la mise en œuvre, par le concessionnaire, des dispositions nécessaires.

Dans le cadre de la prévention du risque incendie, le concessionnaire remettra à l'autorité concédante un jeu de clés permettant d'avoir l'accès permanent à tous les locaux concédés (boîte rouge sécurisée au niveau du standard).

L. Contrôles techniques réglementaires obligatoires

Tous les rapports de contrôles techniques réglementaires devront être communiqués à l'autorité concédante (ex: contrôles de la DDPP, contrôles des installations électriques périodiques et/ou initiales lors de la modification des locaux, contrôles des extincteurs propres au concessionnaire, Rapport de Vérification Réglementaire Après Travaux (RVRAT) ...).

M. Obligations de l'autorité concédante : garantie d'exclusivité

Durant toute la durée de délégation, l'autorité concédante garantit au concessionnaire la jouissance d'un droit exclusif pour la vente aux usagers, à leurs familles, aux visiteurs et aux personnels de l'établissement des prestations objets de la présente délégation.

Le concessionnaire prend toutefois acte que cette garantie d'exclusivité ne fait pas obstacle au fait que :

- L'autorité concédante met à la disposition de son personnel un restaurant collectif et éventuellement des distributeurs de repas à l'attention de ses personnels ;
- Des personnes étrangères à l'établissement peuvent bénéficier ponctuellement ou régulièrement par convention d'un accès à ces restaurants et aux services associés (stagiaires, invités...) ;
- Les familles et visiteurs de malades peuvent également bénéficier du service de repas payants, en qualité d'accompagnants (matin, midi et soir) ;
- L'installation ponctuelle d'évènement (Food truck, préparation culinaire spécifique, fête de Noël...) liée à une action caritative ou d'utilité publique en lien avec les services d'hospitalisation

5.04 Gestion et exploitation des services de télévision, d'accès multimédia & internet en chambre et autres services pour les patients hospitalisés

A. Définition

La présente concession de service public concerne aussi l'installation et la mise à disposition de télévision à destination de la patientèle et du personnel du Centre Hospitalier.

Plus précisément, le service demandé comporte :

- La fourniture et la maintenance des terminaux TV, leurs supports et accessoires ;
- La fourniture et la maintenance des équipements tête de réseau TV ;
- La fourniture, l'installation et la maintenance du système de gestion des services TV.
- Les prestations de services auprès des usagers : accueil, renseignements, remplacement des appareils défectueux et dépannage.

B. Infrastructures et exploitation existantes, description de l'offre minimale attendue

A ce jour, les télévisions sont réparties comme indiqué en annexe 2, la distribution est exclusivement réalisée via des câbles coaxiaux (pas de prises RJ45 à proximité immédiate des téléviseurs).

L'infrastructure existante est la suivante :

- Bâtiment Hôpital/Pôle de santé chirurgical : 1 Antenne sur le toit du bâtiment qui dessert 2 entités :
 - Hôpital > (Plusieurs téléviseurs répartis sur plusieurs services), IPTV géré au niveau d'une baie informatique dans le local informatique du Centre Hospitalier et gestion des droits via la cafétéria
 - GCS Pôle de santé chirurgical de Fécamp. > Plusieurs téléviseurs, Diffusion libre.
- Bâtiment Centre de Gériatrie Yvon Lamour (CGYL) : 1 Antenne et une parabole sur le toit du bâtiment qui dessert la partie EHPAD et la partie USLD (la partie EHPAD n'est pas intégrée dans la DSP). Diffusion libre via des modules système FRANCESAT.

Au total, le concessionnaire actuel gère 186 Téléviseurs. Les téléviseurs de l'ex Clinique de l'Abbaye n'étaient pas dans le périmètre de la concession mais suite à sa liquidation judiciaire et à sa reprise par le GCS Pole chirurgical de santé de Fécamp, ces téléviseurs seront dorénavant intégrés dans le nouveau périmètre ainsi qu'une partie du Centre de Gériatrie Yvon Lamour (40 chambres) soit à terme 279 téléviseurs (Cf. Annexe 2).

L'autorité concédante mettra à disposition du concessionnaire :

- Le câblage de télédistribution tel qu'à l'existant ;
- Les prises de courant pour l'alimentation des équipements ;
- Un emplacement dans le local informatique du RDC Bas du Centre Hospitalier pour la mise en place d'une baie qui sera à la charge du concessionnaire.

Les installations devront être soumises à la validation du service informatique et des services techniques, aucune intervention ou installation ne pourra être réalisée sans la présence d'un technicien du Centre Hospitalier.

Cette infrastructure peut être amenée à évoluer dans les prochaines années dans le cadre du plan de modernisation de l'établissement.

L'offre présentée devra donc tenir compte des évolutions techniques.

Le concessionnaire équipera les chambres de selon la liste détaillée dans l'annexe 2.

Un inventaire exhaustif sera établi lors de la mise en exploitation par le concessionnaire et sera annexé au contrat. Cet inventaire sera revu à chaque date anniversaire ou plus souvent si nécessaire.

Il est demandé, en complément des éléments quantitatifs présentés ci-dessus, que :

- Les chambres doubles soient équipées de 2 télévisions (c'est-à-dire de prévoir 1 télévision par lit sauf au niveau des chambres doubles du GCS, incluant le retour son par un système de casques audio à usage individuel ;
- Le concessionnaire fournisse les équipements et les solutions logicielles en espace commun pour diffuser la télévision et des messages institutionnels (affichage dynamique).

Compte tenu du fait que le réseau est partagé entre le concessionnaire et des téléviseurs du Centre Hospitalier et GCS Pole chirurgical de santé de Fécamp., le concessionnaire fera en sorte de maintenir l'accès à l'ensemble des téléviseurs pour tous les bénéficiaires sans pouvoir recourir à aucune facturation auprès de ces tiers y compris en cas de modification liés à la réception ou à la distribution.

➤ Offre TV (offre de base)

L'offre TV dynamique sera graduée. Chaque téléviseur devra avoir accès à minima à :

En offre gratuite (en clair) :

- Les canaux du Centre Hospitalier / Pôle de santé chirurgical de Fécamp ;

En offre payante :

- Un bouquet TV TNT simple (ensemble des chaînes de la TNT) ;
- Une chaîne d'information régionale (France 3 Normandie / Baie de Seine) ;
- Des chaînes TV de langue étrangère (1 anglais, 1 espagnol, 1 chinois, 1 arabe, 1 allemand à minima) ;
- Radio (liste des stations) à détailler ;

Les candidats devront proposer leurs tarifs et modalités de fonctionnement dans leur offre.

➤ Offre TV (offre complémentaire)

Des offres complémentaires (bouquets TV à la demande, accès offre musique...) pourront être proposées par le concessionnaire.

Les candidats devront proposer leurs tarifs et modalités de fonctionnement dans leur offre. Des variantes sont autorisées.

➤ Mise en place des téléviseurs.

Afin d'assurer la continuité du service, le prestataire entrant devra :

- Soit être en capacité de mettre en œuvre les dispositions décrites dans le cahier des charges à la date du 14/05/2025 ;
- Soit se mettre en relation avec le prestataire sortant afin de prendre à sa charge la reprise des équipements du prestataire sortant, le temps de mettre en œuvre ses propres investissements lourds qui devront être réalisés au plus tard le 31/12/2025

La mise en place des téléviseurs se fera en accord avec le Centre Hospitalier et suivant les recommandations des services techniques. Les fixations murales et les frais de mise en place des téléviseurs sont compris dans la prestation.

➤ Caractéristiques des équipements à fournir

Les téléviseurs seront des téléviseurs connectés à écran Leds, fixés sur support mural. **Les équipements en chambre seront de taille minimale de 32"**. La diffusion de la TV se fera via de l'IP sur coaxial mais les accès pourront être différents selon les services.

Une solution de mise à disposition de casques auditifs (non filaires) sera proposée dans le respect des règles d'hygiène. Cette prestation fera l'objet d'une facturation au client.

Des télécommandes adaptées à la personne âgée seront incluses dans la prestation de base y compris leur remplacement en cas de perte.

➤ Entretien des télécommandes et casques.

Les télécommandes seront fournies par le concessionnaire et maintenues par ce dernier. Elles seront nettoyées régulièrement par les services de soins lors du ménage des locaux.

Les candidats devront détailler la méthodologie de gestion des télécommandes notamment vis-à-vis de la perte. Elles devront impérativement rester dans la pièce où la télévision a été installée, un dispositif de fixation doit être proposé.

➤ Canaux Hospitaliers

Le concessionnaire mettra à disposition un système de diffusion au profit du Centre Hospitalier. Ce système

réservera deux canaux spécifiques pour le Centre Hospitalier, 1 pour le GCS et 1 pour le CGYL USLD. L'exploitation de ces canaux devra pouvoir se faire depuis le poste informatique de la chargée de communication du Centre Hospitalier, d'une personne du GCS et du service animation du CGYL.

Les éléments diffusés seront des informations internes relatives à la prise en charge des patients, des informations sur la santé, sur l'éducation, de la musique et également des messages interactifs pour les commandes de repas. Le type de documents diffusés n'est pas limité.

➤ Pannes des équipements

Le concessionnaire s'engage à remplacer les téléviseurs / télécommandes / casques en panne dans les 12 heures suivant le signalement de la panne. Le matériel devra être identique ou offrir les mêmes caractéristiques. Dans ce cadre le concessionnaire devra disposer d'un parc de matériel de dépannage sur site. L'ensemble de la maintenance préventive et curative des infrastructures et des équipements en lien avec la télévision/multimédia (antenne, parabole, répartiteurs, câbles, serveurs...) est à la charge exclusive du concessionnaire.

Il devra détailler dans son offre sa politique de maintenance des infrastructures, de gestion de la perte/remplacement des télécommandes et s'engager sur des délais de réparation qu'il détaillera dans son offre

➤ Redevance

Le concessionnaire réglera les redevances SACEM liées à son activité pour l'ensemble des téléviseurs ou moyens de diffusion.

C. Prestations annexes : internet patient

Le concessionnaire proposera des prestations annexes telles qu'un réseau internet pour les patients, WIFI/Hotspot, des solutions multimédia et des bouquets de chaînes complémentaires.

L'établissement fournissait un service Internet aux patients via son infrastructure Wifi et un partenaire (APICEA) en lien avec le concessionnaire actuel. Cette prestation s'est terminée le 31/03/2024.

Le concessionnaire pourra s'appuyer sur le réseau WIFI grand public de l'hôpital en participant si nécessaire à l'augmentation de la bande passante (idéalement par le biais d'un accès opérateur dédié de type FTTO) et à la mise à disposition d'outils de gestion et d'administration. Il a possibilité de mettre en œuvre des solutions Hot spot.

La solution devra permettre de créer deux profils distincts :

- ✓ Profil « payant » sur : le Centre hospitalier, GCS du pôle de santé chirurgical de Fécamp et les 40 lits d'USLD du Centre de Gériatrie Yvon Lamour (CGYL)
- ✓ Profil « Gratuit » sur : L'EHPAD du Bois Martel, EHPAD des Moulins au Roy, EHPAD du Shamrock, EHPAD du CGYL (80 lits). Ce qui signifie que le WIFI sera mis gratuitement à disposition de l'ensemble de la résidence.

Nota : La fibre FTTO pourra être acheminée directement dans la salle serveur du CHI puis redistribuée vers les sites via des fibres noires existantes.

Ces prestations feront l'objet d'une facturation aux clients et chaque candidat devra remettre un tarif lié à ces prestations.

D. Maintenance

Les prestations feront l'objet d'une maintenance assurée par le concessionnaire pendant la durée du contrat. Les conditions de cette maintenance, y compris les délais d'intervention, sont définies dans l'offre du concessionnaire.

L'offre du Concessionnaire est réputée montrer sa capacité à assurer :

- la fourniture et l'installation en chambre de télévisions IP, d'accès multimédia en chambre et des
- équipements afférents (détaillée aux termes de l'offre du Concessionnaire) ;
- la fourniture, l'installation, le paramétrage et le test des logiciels nécessaires au fonctionnement
- conforme au présent document ;
- la mise en exploitation de la solution ;
- la maintenance de la solution.

Le concessionnaire doit fournir une solution clé en main.

5.05 Services au patient / résident

A. Accueil des patients

Le Concessionnaire devra prévoir différents moyens d'accueil des patients. Le concessionnaire proposera des solutions permettant aux patients de souscrire aux différentes prestations en toute autonomie 24h/24, 7/7 jours, sans surcoût pour les utilisateurs.

La solution devra permettre également à tout patient changeant de chambre de récupérer son accès à la télévision sur sa nouvelle affectation, dès lors qu'il est autonome et dispose d'informations précises pour l'aider dans cette démarche.

B. Accueil physique

La commercialisation des offres complémentaires (Wifi, Multimédia, bouquets de télévisions complémentaires ...) sera prise en charge par le concessionnaire.

L'accueil physique sera assuré par le concessionnaire, l'accueil devra être opérationnel toute l'année. Le candidat propose dans son offre les horaires qu'il souhaite mettre en place. Ils devront être validés par l'autorité concédante.

L'agent d'accueil devra permettre l'ouverture, la fermeture ou le transfert des abonnements sur simple appel téléphonique des patients ou directement via un accès distant.

C. Signalétique

Tout affichage réalisé par le concessionnaire n'est autorisé que dans le cadre de l'activité objet du contrat et doit être validé en amont par l'Autorité concédante.

Le concessionnaire prendra à sa charge la signalétique concernant la localisation de la cafétéria dans le but de faciliter l'accès aux usagers et l'attractivité du service.

Cet affichage pourra faire l'objet d'une signalétique dès l'entrée dans l'enceinte de l'établissement ainsi que sur la façade du bâtiment principal (verrière).

Le concessionnaire peut également faire figurer les inscriptions se rapportant à l'indication de sa raison sociale ainsi qu'à la nature de son activité. Toute autre inscription doit faire l'objet d'une autorisation écrite de l'Autorité concédante.

Les maquettes précisant la nature, les couleurs, les dimensions ainsi que les emplacements de ces inscriptions doivent être soumises à l'autorisation préalable de l'Autorité concédante et doivent être en conformité avec l'aménagement des locaux de l'hôpital. L'Autorité concédante se réserve le droit d'exiger la suppression de toute publicité qui ne lui paraîtrait pas conforme à ces prescriptions.

Le concessionnaire devra afficher clairement dans les espaces de vente :

- Les horaires d'ouverture ;
- La nature des produits proposés à la vente ainsi que toutes les indications obligatoires concernant ces produits, prévues par la législation et la réglementation en vigueur ;
- Les prix nets (service et TVA) des produits proposés à la vente ;
- Le concessionnaire sera tenu de mettre en place une information destinée aux usagers sur les aspects diététiques et nutritionnels des produits et menus pour concourir à la prévention et à l'éducation nutritionnelle.

D. *Règlement des prestations par les usagers*

Une caisse automatique de gestion des espèces et d'encaissement par cartes bancaires est installée par le concessionnaire.

Le concessionnaire doit utiliser un logiciel de caisse ou un système de caisse satisfaisant à des conditions d'inaltérabilité, de sécurisation, de conservation et d'archivage des données en vue du contrôle de l'administration fiscale, attestées par un certificat délivré par un organisme accrédité dans les conditions rappelées par la publication au bulletin officiel des finances publiques BOI-TVA-DECLA-30-10-30 du 04 juillet 2018 ou par une attestation individuelle de l'éditeur, conforme à un modèle fixé par l'administration.

Une signalétique appropriée sera affichée.

Le concessionnaire prévoit un terminal de paiement sans contact. Le règlement en espèces, par chèque ou par carte bancaire sera obligatoirement accepté.

E. *Portail patient physique*

Le concessionnaire mettra en œuvre un portail (ou à défaut des bornes sur les différents sites) dédié au patient, présentant les caractéristiques suivantes :

- accessible sur l'écran du terminal en chambre ;
- accessible sur smartphone ;
- accès aux grilles d'offres et de tarifs ;
- ouverture des droits (création de comptes...) ;
- suivi des consommations ;
- accès aux factures ;
- paiement sécurisés.

Service multimédia en chambre

La prestation multimédia doit présenter des services et applications divers (météo, livres audio, presse patient, jeux, radio...).

En complément de l'offre bouquet TNT de base pour la prestation de télévision, le Concessionnaire pourra proposer des chaînes thématiques en langue française (cinéma, sport, jeunesse, documentaire, voyage, nature,).

La solution doit procurer un grand confort visuel et audio.

L'objectif principal est d'améliorer le confort du patient par les moyens suivants :

- Pouvoir souscrire aux services proposés à toute heure directement depuis la chambre,
- Visionner depuis un écran de qualité des programmes TV variés,
- Simplifier les démarches lors d'un transfert de chambre,
- Disposer d'information depuis les canaux internes.

Dans les chambres doubles, le concessionnaire doit veiller à ce que les télécommandes respectives n'interfèrent pas l'une avec l'autre.

Il devra proposer un système de casque audio pour les chambres doubles. Ces casques devront être d'utilisation unique et ne sauraient être remis en circulation à l'issue du séjour du patient.

F. Service Télévision

Si le système Multimédia utilise le support de télévision, Il doit permettre la gestion et la distribution dans les chambres des autres chaînes gratuites et des chaînes de la TNT mais aussi celles des chaînes satellites et des chaînes thématiques au travers du réseau par la mise à disposition de ces flux par le Concessionnaire.

Les fonctions suivantes sont demandées par le concédant :

- La page d'accueil doit présenter au patient des chaînes TV disponibles ainsi qu'une vue des programmes en cours ;
- La solution doit procurer un grand confort visuel et audio ;
- La visualisation doit être possible en plein écran ou en format réduit ;
- Diffusion des messages sur les écrans des patients ;
- Présentation des services disponibles, marche à suivre pour y souscrire en heures ouvrées et non ouvrées et modalités financières ;
- Accès à la chaîne interne ;

Et si possible :

- Accès aux jeux ;
- Accès au questionnaire d'enquête de satisfaction ;
- Accès au programme TV & radio ;
- Interfaçage possible avec le logiciel de commande de repas (HESTIA)
- Accès à la Vidéo à la demande.

G. Prestations diverses

Le concessionnaire pourra proposer des prestations diverses tel que de la cordonnerie, des services de conciergerie pour l'approvisionnement de paniers frais, pains, des systèmes de charge de véhicules, réception de colis....

Le concessionnaire pourra proposer toute autre prestation visant à améliorer la qualité hôtelière des patients et résidents du Centre Hospitalier, mais également la qualité de vie au travail des professionnels de l'Etablissement. Ces prestations devront faire l'objet d'une validation par le Chef d'Etablissement ou son représentant.

Dans le cadre de réponse, et dans son mémoire technique, le candidat présentera l'ensemble des autres services de son catalogue. Ces services doivent rester pertinents pour le Centre Hospitalier et pratiques pour l'utilisateur. Chaque prestation proposée sera accompagnée de son modèle économique. Le Centre Hospitalier se réserve la possibilité de ne pas retenir certaines prestations.

5.06 Méthodologie de déploiement

A. Organisation du déploiement

Le concessionnaire détaillera sa méthodologie de déploiement, pour l'ensemble des services, avec à minima :

- le support de recueil des besoins (collecte des données) ;
- les différentes phases du déploiement, avec les supports correspondants ;
- le plan de test ;

- la gestion des risques ;
- le profil des intervenants ;
- la forme du dossier des ouvrages exécutés ;
- etc...

Nota : En cas de retard, des pénalités prévues seront appliquées.

B. Organisation des échanges entre le nouveau et l'ancien concessionnaire

En cas de changement de Concessionnaire, la phase transitoire doit être gérée, organisée et planifiée de façon très claire. Le concessionnaire s'organise avec le prestataire sortant, pour s'accorder sur les modalités transitoires en vue d'assurer la continuité de l'exploitation du service.

Le concessionnaire assure, pendant toute la durée de cette transition, la continuité du service auprès des usagers, en occasionnant une gêne la plus limitée possible pour les usagers, mais également pour le fonctionnement des services de l'Autorité concédante notamment en termes de nuisances (bruit, perturbation des circulations, poussière, etc.). L'Autorité concédante pourra à ce titre être sollicitée afin de faciliter ces échanges, sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée.

Le candidat détaillera dans son offre, sa méthodologie et les points de vigilance, ainsi que l'ensemble des pièces et éléments à lui fournir.

Article VI. TRAVAUX ET INSTALLATION

Les aménagements des lieux sont à la charge du concessionnaire. L'esthétisme et l'ergonomie des équipements doivent permettre l'accessibilité des personnes en situation de handicap et à mobilité réduite.

L'aménagement, les travaux d'amélioration et d'architecture intérieure, les mobiliers intérieurs seront réalisés par les soins et aux frais du concessionnaire, suivant les directives et sous le contrôle de la Direction du Centre Hospitalier. Le concessionnaire s'engage à n'entreprendre aucune modification, adjonction ou suppression des aménagements réalisés sans l'accord écrit de l'Autorité concédante. Les travaux et équipements doivent répondre à l'ensemble des normes en vigueur, s'agissant de locaux recevant du public (accessibilité, sécurité, sûreté, hygiène...) et s'intégrer au site et à son organisation générale. Les travaux devront être réalisés dans le cadre d'un chantier avec une faible nuisance permettant la poursuite des activités de l'établissement public de santé. Le candidat retenu prendra donc toutes les dispositions pour limiter au maximum la gêne occasionnée par les travaux.

Le concessionnaire n'entreprendra aucuns travaux sans approbation du Centre Hospitalier. Il fera valider les différentes modifications par un bureau de contrôle et assurera les démarches et prestations nécessaires à la réalisation des prestations et/ou travaux suivant la réglementation. En cas de modification des locaux, une « VIEL » sera nécessaire pour les travaux d'électricité, ainsi qu'un RVRAT pour la partie bâtiment.

Il supportera les frais d'aménagement ainsi que ceux relatifs aux fournitures et installations des mobiliers nécessaires à l'exploitation de la cafétéria et Distributeurs automatiques, avant et après l'ouverture. (Les locaux sont livrés en l'état et le concessionnaire devra faire son affaire des aménagements, modifications et travaux nécessaires). Le concessionnaire pourra négocier avec le candidat sortant une éventuelle reprise du matériel et équipements.

Le Centre Hospitalier assurera l'arrivée des flux et fluides ainsi que les évacuations nécessaires. Le concessionnaire effectue les travaux de raccordement (eau, électricité (dans la limite des puissances disponibles), les effluents, câblage informatique, le cas échéant si ceux en place ne seraient pas suffisants...).

Le concessionnaire fournira sans délai au Centre Hospitalier tous les documents relatifs à la sécurité des biens et des personnes et principalement ceux qui concernent la commission de sécurité.

Le concessionnaire assure la maintenance des installations qu'il mettra en œuvre et en assure la traçabilité intégrale.

Les installations mises en œuvre par le Centre Hospitalier sont maintenues par ce dernier.

La remise en état suite à de la casse ou à la mauvaise utilisation des biens ou locaux mis à disposition par le Centre Hospitalier fera l'objet d'une facturation spécifique. Le concessionnaire produira une attestation d'assurance le couvrant pour ce type de risque.

Pour des raisons de sécurité incendie, la Direction du Centre hospitalier possédera les clés des locaux concédés.

Article VII. DISPOSITIONS FINANCIERES

7.01 Politique tarifaire

Le concessionnaire fixe les tarifs des produits et prestations proposés aux usagers et se rémunère sur le prix versé par ces derniers en contrepartie. Les prix et tarifs seront proposés et validés par la direction de l'hôpital avant chaque exercice.

Le concessionnaire devra se baser sur une présentation de tarifs de prestations similaires sur d'autres établissements ou points de distribution semblables.

Les prix et tarifs devront rester abordables pour les consommateurs et usagers.

Une politique tarifaire spécifique sera mise en place à destination des personnels de l'établissement. A titre indicatif, la remise actuelle accordée au personnel du Centre Hospitalier/Clinique est de 20%. Un système de carte ou de badge sera mis en place pour fidéliser ces personnes et leur permettre l'accès aux tarifs préférentiels. Ce dispositif servira de carte ou de badge de règlement.

En cas de phénomène particulier sur le prix d'un produit ou d'une prestation (ex : Hausse du cours d'une matière première, crise sanitaire...) le concessionnaire prendra contact avec la Direction du Centre Hospitalier pour étudier l'éventuel ajustement de tarif. Il devra attendre la validation du directeur du Centre Hospitalier (ou de son représentant) pour appliquer le tarif modifié.

Lesdits tarifs sont indexés selon l'indice INSEE IPC 4000E – 4001 E – 4002 E – 4006 E – 4009 E (indice des prix à la consommation) chaque année le 01 Janvier et pour la première fois le 1 er Janvier 2025.

La Société assurera, sous sa seule responsabilité, le respect des dispositions de la réglementation des prix éventuellement applicables.

7.02 Vente

Le concessionnaire indiquera les prix de vente TTC (Toutes Taxes Comprises) de tous les produits qu'il commercialisera. Ces prix devront être parfaitement lisibles par les consommateurs. Les prix ne devront pas être abusifs par rapport à ceux pratiqués localement.

Les prix des journaux, périodiques, publications de toute nature à l'exception des livres, seront vendus aux prix fixés par les éditeurs. Aucun privilège ne pourra être accordé à un éditeur au détriment des autres.

A. Tarification Cafétéria / Boutique/Presse

Pour la Cafétéria, le concessionnaire pourra appliquer le taux de TVA réduit (en vigueur) à la vente de produits alimentaires à emporter.

Les journaux, périodiques et publications de toute nature à l'exception des livres seront vendus au prix fixé par les éditeurs.

Par contre, pour les livres, le concessionnaire pourra appliquer les dispositions de la loi n°81-766 du 10 août 1981 relative au prix du livre qui dispose en Article 1er alinéa 4 que : « Les détaillants doivent pratiquer un prix effectif de vente au public compris entre 95 p. 100 et 100 p. 100 du prix fixé par l'éditeur ou l'importateur ».

Aucun privilège ne pourra être accordé à un éditeur au détriment d'un autre.

B. Tarification des téléviseurs, terminaux multimédias

Dans le cadre de sa politique d'accueil, la prestation de base de télévision (minimum une chaîne d'information locale) ne fait pas l'objet de facturation.

Seules les prestations associées (Accès WIFI, Multimédia, bouquets de télévision complémentaires, casque...) font l'objet d'une tarification.

Plusieurs bases de tarification devront être proposées par le concessionnaire.

Une dégressivité des tarifs sera mise en place en fonction du nombre de jours pendant lesquels le patient séjournera dans l'établissement.

Les tarifs pratiqués par le prestataire, ainsi que les conditions générales devront être portés à la connaissance du patient avant tout encaissement.

Le montant est payable lors de l'ouverture de l'accès aux installations.

Le prestataire percevra, directement auprès de la personne hospitalisée, le montant dû conformément à la base tarifaire retenue.

Il est à noter, 150 jours de télévision par an seront offerts au profit du service social du Centre Hospitalier. Chaque patient devra disposer d'un compte multimédia sur lequel sont gérées ses opérations de crédit et d'achat. Il devra pouvoir alimenter son compte de consommations WIFI, Prestations associées et multimédias de manière indépendante. Le compte pourra être créé au point de vente de l'offre du concessionnaire au Centre Hospitalier.

Le paiement devra permettre d'acheter des forfaits en crédit jour. Le patient pourra choisir le nombre de jours de l'offre WIFI, Bouquets complémentaires ou multimédia.

Les services doivent pouvoir être activés sur la télévision ou à distance.

Les services gratuits doivent toujours être autorisés quel que soit l'état Fermé ou Ouvert du compte. Dans le cas où le patient bénéficie d'une TV IP, le patient doit pouvoir demander les actions suivantes :

- ouverture du compte ;
- ajout d'un crédit de jours sur le compte à partir du point de vente, en ligne et par Internet ;
- consultation de l'état et de l'historique de son compte.

Toutes les opérations effectuées sur le compte doivent être mémorisées par le système dans des transactions (ouverture, fermeture, achats, rechargements, etc.).

Si le départ du patient intervient plus tôt que la fin de son abonnement, le concessionnaire devra mettre en place

un système de forfait remboursé non consommé. Les modalités de remboursement des forfaits entamés figurent dans l'offre du Concessionnaire.

C. Mode de paiement

Le compte est alimenté en jours et en euros et devra être débité à la consommation.

Si l'état financier du compte ne permet plus d'effectuer des achats, le patient aura à recharger son compte.

Les souscriptions seront faites par tranche de 24 heures, cela signifie que si la prise de droit a été faite à 14 heures, elle s'arrêtera le Xème jour à 14 heures.

Le paiement devra pouvoir s'effectuer soit :

- au point de vente ;
- en ligne, sur un portail patient (qui, lui-même, sera accessible sur le site) ;
- via la TVIP.

D. Service de souscription et paiement en ligne via le portail patient

Le patient doit pouvoir être complètement autonome et doit pouvoir gérer lui-même ses abonnements. Pour cela, il doit disposer d'un service de paiement en ligne.

Les tarifs et forfaits des prestations devront être disponibles :

- Aux lieux d'accueil physique des patients et de leur famille ;
- Directement sur les télévisions ou le support multimédia ;
- En ligne sur le site internet du Centre Hospitalier ;
- Sur une application mobile dédiée.

E. Révision des tarifs des prestations

La révision des tarifs pourra avoir lieu chaque année au 1er janvier, ils peuvent être ajustés à la baisse comme à la hausse par période de 12 mois, selon les formules de révision des prix que le candidat renseignera dans son offre. Le concessionnaire est invité à formuler sa proposition de révision des tarifs des prestations au moins deux (2) mois avant cette date par lettre recommandée avec accusé de réception auprès du Directeur Général du Centre Hospitalier. Cette proposition de révision doit par ailleurs être motivée. Cette révision ne pourra intervenir qu'après accord du Centre Hospitalier.

Le montant des tarifs sur lequel le concessionnaire s'engagera, s'entend aux conditions fiscales en vigueur à la date du présent contrat ou de la révision. En cas de modification de ces conditions, il sera révisable en fonction de celles-ci et dans la limite des dispositions légales.

Le Centre Hospitalier se réserve le droit de refuser toute baisse ou toute augmentation de tarifs en cours d'exécution. En cas d'avis favorable, un avenant attestant des nouveaux tarifs sera signé entre les deux parties.

F. Taux de TVA

Le montant toutes taxes comprises des tarifs est calculé en appliquant le taux de TVA en vigueur selon la réglementation.

G. Impôts et frais

Le concessionnaire acquittera les impôts, taxes et redevances liées à l'exécution de la présente convention.

Tout impôt, taxe ou redevance imputé au concédant au titre de l'activité du concessionnaire donnera lieu à remboursement par ce dernier sur simple présentation du titre correspondant.

A ce titre, il s'engage notamment à acquitter directement ou indirectement les redevances relatives aux droits de diffusions musicales et/ou audiovisuelles, le cas échéant (SACEM et/ou autres organismes en charge des droits d'auteurs, compositeurs et éditeurs

H. Les charges

Les frais énergétiques (électricité, eau, chauffage) ainsi que ceux résultant de la mise à disposition d'éventuels compteurs sont à la charge du concessionnaire tout comme les autres charges (poubelles, mobiliers...).

Dans le cas où des compteurs ne seraient pas mis en place, une participation forfaitaire sera calculée sur la base des dépenses totales de l'établissement rapporté aux surfaces utilisées par la cafétéria et ses distributeurs. Les charges qui ne peuvent faire l'objet d'un comptage seront estimées par rapport aux surfaces et à la puissance des équipements implantés et de leurs temps de fonctionnement.

Les dépenses liées à la consommation en eau et électricité, chaud seront réglées par le Concessionnaire sur la base de sa consommation réelle ou forfaitaire une fois par an. Ce choix fera l'objet d'une réunion de mise au point de marché avant le début d'exécution. En cas de facturation sur la base de consommation réelle, le relevé des consommations sera effectué annuellement par un représentant du Centre Hospitalier.

Le concessionnaire ouvrira à sa charge les lignes téléphoniques et internet dont il aura besoin et assurera le coût des consommations téléphoniques.

Les frais relatifs aux communications et abonnements, pour le téléphone et le Terminal de Paiement Electronique (TPE) notamment et toutes les autres dépenses liées à l'exercice de son activité, sont à la charge du concessionnaire.

Le règlement des charges sera semestriel, tout comme le loyer.

Leurs calculs et recouvrement sont effectués à la diligence des services du Centre Hospitalier.

I. Dispositions financières

Le Concessionnaire doit tenir pour les charges et les produits de la concession une comptabilité propre à l'exécution du contrat, distincte de sa comptabilité et de celles de ses autres exploitations.

Cette comptabilité permet d'identifier les activités concédées.

La comptabilité doit être conforme aux règles en vigueur, notamment les règles générales énoncées par le Code de commerce et le plan comptable général révisé. Elle doit également permettre la vérification des dispositions de la présente Convention, en respectant notamment les principes d'indépendance des exercices et de la permanence des méthodes.

Tous les documents de base de la comptabilité sont conservés à minima par le Concessionnaire pendant toute la durée de la Convention et dans le respect des obligations légales.

Les exercices comptables courent du 1er Janvier au 31 Décembre.

• Redevance minimale garantie

Une redevance minimale garantie est fixée à minima à 54 000.00 € TTC par an et sans variation pendant la durée totale de la concession. Le candidat proposera une redevance minimale qui ne peut être inférieure à celle définie par le Centre Hospitalier.

La redevance minimale garantie est facturée trimestriellement à la fin de chaque trimestre. Le délai de paiement est de 50 jours.

• Redevance variable

Le Concessionnaire verse, à l'autorité concédante, une redevance variable, correspondant à un % du chiffre d'affaires annuel, décomposée selon les indications du BPU.

Les candidats renseignent dans leur offre le pourcentage qu'ils proposent pour :

- Cafétéria (alimentation solide et liquide) ;
- La distribution automatique ;
- La prestation multimédia et les prestations Annexe à l'offre télévision de base (Bouquets complémentaires) ;
- La presse (journaux, livres, périodiques...) et la boutique ;
- La prestation internet ;
- Les prestations complémentaires (conciergerie...) ;

La redevance variable est entendue Hors Taxes.

La redevance variable est facturée annuellement à la fin du premier trimestre de l'année suivante soit le 31 mars de chaque année sur la base du chiffre d'affaires réalisé sur l'année précédente. Le délai de paiement est de 45 jours.

- **Modalités de calcul de la redevance**

Un état détaillé du chiffre d'affaires ainsi que du volume de consommation devra être adressé une fois par an à la Direction des Finances.

Le règlement de la redevance par le concessionnaire intervient à réception de « l'avis des sommes à payer » émis par la Trésorerie Hospitalière de l'autorité concédante.

Les éléments permettant l'établissement des titres de recettes sont à adresser à :

Centre Hospitalier Intercommunal du Pays des Hautes Falaises
Service Financier
100 Avenue François Mitterrand
76400 FECAMP

Un retard de plus de trois (3) mois entraînera automatiquement la résiliation du contrat, les montants dus restant acquis pour le Centre Hospitalier qui usera de tout moyen pour recouvrer les montants.

Le Concessionnaire sera tenu de remettre ses données d'activités détaillées par segment d'activité (cafétéria, boutique...) au plus tard au mois m+2 de l'année n+1.

Le Concessionnaire retenu devra remettre fin m+5 de l'année n+1 une attestation du commissaire aux comptes décomptant le montant du chiffre d'affaires réalisé pour l'exercice échu et dont les éléments comptables, ce qui pourra donner lieu à une éventuelle régularisation.

A titre indicatif, le chiffre d'affaire annuel HT des années 2018 à 2022 est fourni dans l'annexe 3. Les années 2020 et 2021 n'étant pas très représentatives à cause de la crise sanitaire.

Valeur non amortie des investissements

Il n'y a pas de reliquat d'amortissement du précédent contrat qui doit être repris par le concessionnaire.

Le concessionnaire sortant repartira avec l'ensemble de ses biens dit de reprise : matériel (four, frigo, étagère de stockage) et le mobilier. Seul les biens propres ou « immobilier » restent la propriété du Centre Hospitalier : rideau métallique, cloisons, prises de courant, ...

Compte d'exploitation prévisionnel

Un compte d'exploitation prévisionnel est établi par le concessionnaire au début de l'exécution du contrat.

Le compte d'exploitation, retrace l'ensemble des opérations afférentes à l'exécution du service confiée au Concessionnaire, est établi pour chaque exercice et par activité (chaque espace cafétéria, chaque espace boutique).

Ce document reprend les montants des charges et des produits cumulés sur toute la durée du contrat de concession. Chaque poste budgétaire a fait l'objet d'un étalement d'égal montant sur la durée du contrat et pour chaque exercice, à l'exception du premier qui fait l'objet d'un prorata temporis.

Le concessionnaire exploite le service à ses frais et risques : en cas de différence entre le compte prévisionnel et l'exploitation du service, le concessionnaire n'a droit à aucune indemnité.

Révision des conditions financières

Les parties conviennent de se rencontrer à échéance fixe pour examiner les conditions d'exécution financières de la présente concession.

En cas de déséquilibre significatif entre les dépenses et les recettes d'exploitation du service, le montant de la redevance minimale garantie, pourra éventuellement être soumis à réexamen sur production par le Concessionnaire des justifications nécessaires.

Il est entendu que cette clause de rencontre n'implique pas une modification de plein droit de la Convention.

Toute révision devra être précédée de la production par le Concessionnaire des justificatifs nécessaires, et notamment d'une proposition de Compte d'Exploitation prévisionnel révisé établi selon le même modèle que celui figurant au sein de la Convention initiale.

Les Parties se concerteront pour procéder au réexamen et trouver un accord, sur les modifications à apporter par avenant.

À défaut d'accord dans un délai de deux (2) mois à compter de la demande de la Partie qui aura sollicité le réexamen, les Parties procéderont sous quinzaine à la consultation de la commission de conciliation prévue.

En tout état de cause à défaut d'accord, le contrat pourra être résilié par l'Autorité concédante.

Contrôle de la concession :

L'Autorité concédante dispose d'un pouvoir de contrôle sur l'exécution des missions du Concessionnaire.

Afin d'évaluer la qualité de ses prestations, le Concessionnaire participe à une réunion de pilotage semestrielle ou annuelle organisée par l'Autorité concédante et portant sur les modalités d'exécution du présent contrat.

Pour permettre l'exercice de ce contrôle, le concessionnaire doit communiquer la copie de tout élément permettant de justifier du parfait accomplissement des obligations mises à sa charge par la convention.

L'Autorité concédante pourra se faire présenter toutes pièces comptables ou autres nécessaires.

L'Autorité concédante peut avoir recours à des organismes de contrôle extérieurs, les procédures de contrôle sont choisies de manière indépendante par ces organismes. Le Concessionnaire ne pourra opposer le secret professionnel aux demandes d'information.

Le Concessionnaire s'oblige à répondre à toute demande d'information et, de manière générale, à prêter son concours à l'Autorité concédante pour faciliter sa mission de contrôle.

L'Autorité concédante peut à tout moment s'assurer que le service est effectué avec diligence par le

Concessionnaire. Les frais de contrôle engagés par l'Autorité concédante seront à la charge du Concessionnaire.

Des comptes rendus et un rapport annuel décrits ci-après sont remis par le Concessionnaire.

Comptes rendus

Afin d'évaluer la qualité de ses prestations, le Concessionnaire organise, au minimum 1 fois par an, une enquête de satisfaction auprès des usagers et en communique les résultats à l'Autorité concédante.

Les conclusions de cette enquête sont examinées en réunion de pilotage.

À la fin de chaque semestre et au plus tard le 15 du mois suivant, le Concessionnaire transmet à l'Autorité concédante un tableau de bord, permettant de suivre l'activité du service délégué.

Le tableau de bord devra être transmis une semaine au moins avant la réunion de pilotage semestrielle ou annuelle.

À la demande de l'Autorité concédante, les informations du tableau de bord semestriel pourront être complétées et/ou modifiées.

Ce document devra contenir les données (en € et quantitatives) du semestre, les données cumulées depuis le début de l'exercice, la projection d'atterrissage en fin d'exercice (données réelles pour la période réalisée et données prévisionnelles pour la partie restant à courir).

Conformément à l'article L.3131-5 du code de la commande publique, le Concessionnaire doit produire le rapport annuel comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat et une analyse de la qualité de service, établi par un comptable.

Un rapport annuel sera produit pour chaque activité.

Ce rapport devra être remis avant le mois m+5 de l'année n+1 de chaque année à l'Autorité concédante et doit comporter notamment les comptes certifiés par le commissaire aux comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du présent contrat.

Le rapport doit comporter :

- une analyse de la qualité du service et être assorti d'un document permettant à l'Autorité concédante d'apprécier les conditions d'exécution des prestations ;
- un compte rendu technique. Ce document constitue une photographie de tous les éléments qui représentent la vie du service délégué pendant l'exercice écoulé ;
- la mise en œuvre des obligations relatives au développement durable prévues en annexe 3 ;
- un état des valeurs nettes comptables (VNC) des biens au 31 décembre de chaque année ;
- une analyse de la qualité du service, de la satisfaction et de l'expérience des clients permettant à l'Autorité concédante d'apprécier les conditions d'exécution des prestations et la satisfaction des clients du prestataire.

Son contenu est conforme aux dispositions des articles R.3131-2 et suivants du code de la commande publique.

En cas d'absence de remise du rapport annuel ou de la remise d'un rapport incomplet, le Concessionnaire s'expose à l'application des pénalités.

Pénalités

Faute pour le concessionnaire de remplir les obligations qui lui sont imposées par le présent contrat, des pénalités peuvent lui être infligées, sans préjudice, s'il y a lieu, des dommages et intérêts dus aux tiers ou à l'Autorité concédante.

Sauf exception, les pénalités sont appliquées sans mise en demeure préalable.

En cas de mention expresse, la mise en demeure préalable à l'application des pénalités est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.

L'établissement peut également remettre en main propre au personnel présent avec récépissé la lettre de mise en demeure.

Cette mise en demeure indique le délai laissé au concessionnaire. Le délai de mise en demeure court le lendemain de la remise en main propre.

Les pénalités courent de plein droit à compter, soit de la constatation du manquement, soit à l'expiration du délai imparti au concessionnaire pour répondre aux demandes que l'Autorité concédante lui adresse dans la mise en demeure.

La répétition du nombre de constatations donnant lieu à pénalités pourra en outre être sanctionnée par la résiliation pour faute du contrat

Toute remise en cause des conditions contractuelles par le concessionnaire est susceptible d'entraîner l'application d'une pénalité.

En cas de retard, les pénalités suivantes sont plus particulièrement encourues :

➤ Concernant l'achèvement des travaux :

En cas de retard par le concessionnaire dans l'exécution des travaux qui lui incombent par rapport au planning d'aménagement validé par l'Autorité concédante, le concessionnaire encourt des pénalités de 1 000 € par jour ouvré de retard.

Il ne sera pas fait application des pénalités si le retard trouve sa cause ou son origine dans un des cas suivants :

- > Fait imputable au centre hospitalier ou à ses agents
- > Cas de force majeure tels que définis par la jurisprudence.
- > Délais imputable au retour de la DAT (Mairie-Préfecture)

➤ Concernant l'exploitation :

En cas de défaillance dans l'exploitation du service des pénalités sont appliquées au concessionnaire dans les conditions suivantes :

- CONFORMITE DES MATERIAUX ET DU MOBILIER A L'OUVERTURE DES EXPLOITATIONS : A l'ouverture des exploitations par le prestataire, les matériaux (revêtements de sol, murs, cloisons, etc...) et les mobiliers (tables, chaises, vitrines, etc...) devront être strictement conforme à ceux validés par le centre hospitalier lors de la phase de consultation. Lors de la phase de consultation, le prestataire remettra des échantillons et des fiches techniques des matériaux du mobilier proposés et validés par le centre hospitalier. Tout écart de conception ou de mobiliers non consentis par le centre hospitalier devra faire l'objet d'une remise en conformité dans les 15 jours de la contestation de la non-conformité. Au-delà de ce délai, le prestataire encourra une pénalité de deux cent cinquante euros par jour (250 €) de retard.
- Absence du personnel : 500€ par non-respect si plus de 2 constatations
- Absence de transmission par le Concessionnaire des résultats d'analyses microbiologiques de surfaces et sur les plats, des audits, des plans d'actions qualité : 100€ par manquement
- Locaux et matériels de cuisine présentant un état de propreté inadapté : 250€ par manquement si plus de 3 constatations
- Personnel de cuisine présentant un état de propreté inadapté : 250€ par manquement si plus de 2 constatations
- En cas d'interruption totale non autorisée du service : 250 € par jour d'interruption totale
- En cas d'interruption partielle non autorisée du service : 250 € par jour d'interruption partielle
- En cas de non-respect des règles en vigueur en matière de sécurité : pénalité forfaitaire de 100€ par infraction constatée
- En cas de non-respect des règles d'évacuation des déchets : 100 € par infraction constatée et par

jour de persistance de l'infraction

- En cas d'absence de remise en état des biens en fin de contrat : 100 € par jours de retard
- En cas de mauvais entretien ou de mauvaise exploitation du service notamment concernant les obligations de développement durable qui incombent au Concessionnaire, décrites dans le contrat de concession et à l'Annexe 5 et en cas de prestation non conforme, pénalité forfaitaire de 100 € HT par infraction constatée.

Ces pénalités ne seront pas applicables en cas de grève ou d'obstacle majeur au fonctionnement des équipements non imputables au concessionnaire.

➤ Concernant le contrôle de l'Autorité concédante :

En cas de défaillance dans l'exploitation du service des pénalités sont appliquées au concessionnaire dans les conditions suivantes :

- En cas non-conformité de l'exploitation du service aux prescriptions du présent contrat : pénalité forfaitaire de 100 € par infraction constatée et par jour de persistance de l'infraction ;
- En cas retard dans la production des comptes rendus et du rapport annuel : 100 € par jour de retard;

Païement des pénalités et indemnités

Les pénalités sont payées par le concessionnaire dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception du titre de recettes correspondant.

En cas de retard de paiement les pénalités, pour quelque motif que ce soit, le concessionnaire encourt une pénalité de 100€ HT par jour de retard ouvré.

Le caractère répété du non-paiement des pénalités par le concessionnaire pourra entraîner la résiliation de plein droit.

(ii) Dispositions relatives au personnel

Le concessionnaire doit respecter les dispositions de l'article L.1224-1 du Code du Travail concernant la reprise des personnels affectés à l'exécution des services du concessionnaire sortant.

La masse salariale du personnel à reprendre est de : 103 000 euros (année prise en compte : 2022).

Le concessionnaire recrutera, rémunérera, emploiera sous sa responsabilité le personnel nécessaire au bon fonctionnement de son exploitation. Il s'engage à respecter les réglementations fiscales, sociales, les règles d'hygiène et de sécurité, le code du travail et les conventions collectives applicables.

Le concessionnaire fixe les rémunérations et avantages du personnel conformément aux usages de la profession et aux conventions collectives applicables. Il fournira la liste des agents affectés aux différentes tâches (encadrement de la boutique, cafétéria, technicien des distributeurs...) ainsi que leur qualification.

Ce personnel est soumis au règlement intérieur de l'Autorité concédante et notamment à l'obligation de discrétion professionnelle qui s'impose aux agents publics.

Le personnel ne doit communiquer aucune information, donnée ou document de quelque nature que ce soit, qui lui aurait été communiqué ou dont il aurait eu connaissance dans le cadre du présent contrat. Le concessionnaire et son personnel, s'engagent également à garder confidentielles toutes les informations relatives aux patients et aux agents de l'établissement dont ils pourraient avoir connaissance dans le cadre de l'exécution de leur prestation.

Le concessionnaire s'engage à soumettre son personnel aux visites médicales et obligations prévues par la médecine du travail. Le concessionnaire se conforme à la réglementation en vigueur pour l'emploi de travailleurs étrangers.

Le concessionnaire est responsable de son personnel, des accidents survenus du fait de celui-ci, de tous dégâts et des vols qui pourraient être commis par ses agents. Il s'engage à assumer soit pour lui-même, soit pour ses agents,

la responsabilité pleine et entière eu égard aux infractions et contraventions en cas de non-respect de la réglementation en vigueur notamment concession la vente des articles et règles fiscales.

Le remplacement de ce personnel pourra être exigé par le Centre Hospitalier si leur tenue, leur conduite, leur comportement ou leur manière de servir s'avérait incompatible avec les exigences de bonne tenue de l'établissement, de la qualité d'accueil et des règles du service public. L'agent devra se présenter de manière courtoise et déférente envers la clientèle, il devra revêtir une tenue vestimentaire distincte et dans un parfait état de propreté. Le personnel est facilement identifiable grâce au port d'un badge professionnel au nom du concessionnaire et d'une tenue vestimentaire adaptée. Le concessionnaire assurera le remplacement de son personnel en cas d'absence pour quelque motif que ce soit.

Le concessionnaire dispense à son personnel et aux intervenants qu'il a désignés pour intervenir sur le site, une formation qui porte sur l'observation de l'ensemble des présentes dispositions contractuelles ainsi que des particularités du milieu hospitalier notamment en termes d'accueil des usagers et d'observation des consignes générales de sécurité et d'hygiène.

Article VIII. ETAT DES LIEUX

Un inventaire contradictoire et un état des lieux entre les deux parties sont établis préalablement à la prise en charge des locaux par le concessionnaire (comprenant notamment un état des locaux et un inventaire quantitatif et qualitatif des Equipements et Matériels).

L'inventaire tenu par le concessionnaire comprend l'ensemble des ouvrages et installations, petits et gros équipements et matériels réalisés ou acquis par le Concessionnaire ou mis à sa disposition par l'Autorité concédante. L'inventaire permet de connaître l'état et de suivre l'évolution et l'amortissement des biens affectés au service. Le concessionnaire met à jour l'inventaire dans le rapport annuel prévu.

Pendant la durée du contrat, l'Autorité concédante, avec l'appui éventuel d'un expert extérieur, peut procéder à un ou plusieurs inventaires contradictoires visant notamment à s'assurer de l'exhaustivité, de la conformité, et de l'état des biens, ainsi que du respect des renouvellements annoncés par le concessionnaire, et de s'assurer de la remise à la fin du contrat d'un outil en état de fonctionnement.

L'inventaire tenu à jour par le concessionnaire fournit au moins les informations suivantes pour chacun des biens :

- Sa valeur d'achat, sa valeur amortie et sa valeur nette comptable ;
- Une description sommaire ;
- Sa date de mise en service ;
- Son état (neuf, bon état, usagé, etc.) ;
- La nécessité d'une remise en état, d'une mise en conformité, ou d'un complément d'équipement ainsi que les conditions de mise en œuvre et les modalités de prise en charge de ces opérations ;

L'inventaire distingue les catégories suivantes dans le régime juridique des biens :

Biens de retour > Inventaire A

L'inventaire A se compose des biens nécessaires à l'exploitation du service réalisés ou acquis par le concessionnaire pour le compte de l'Autorité concédante. Ces biens appartiennent à l'Autorité concédante dès leur achèvement ou acquisition. En fin de contrat, ces biens reviennent obligatoirement et gratuitement à l'Autorité concédante. Les biens de retour acquis par le concessionnaire doivent être amortis pendant la durée du contrat et sont remis en bon état de fonctionnement à l'Autorité concédante en fin de contrat.

Le concessionnaire précise la liste des biens de retour achetés ou lui appartenant qu'il affecte à la gestion du service.

Constituent également des biens de retour l'ensemble des documents, fichiers et données informatiques relatifs à l'exploitation du service.

Biens de reprise > Inventaire B

L'inventaire B se compose des biens non nécessaires à l'exploitation qui peuvent éventuellement être repris par l'Autorité concédante en fin de contrat. Ces biens appartiennent au concessionnaire tant que l'Autorité concédante n'a pas usé de son droit de reprise. Les biens de reprise peuvent faire l'objet d'un rachat en fin de contrat à leur valeur nette comptable résiduelle selon les modalités prévues au présent contrat.

Le concessionnaire précise la liste des biens de reprise achetés ou lui appartenant qu'il affecte à la gestion du service.

Biens de propres > Inventaire C

Ils se composent de biens non financés, même pour partie, par des ressources du contrat prévues par le compte d'exploitation prévisionnel (CEP) en annexe 10 du contrat et qui ne sont grevés d'aucune clause de retour obligatoire ou facultatif. Ils appartiennent en pleine propriété au concessionnaire pendant toute la durée du contrat comme à son échéance.

Le concessionnaire précise la liste des biens propres lui appartenant qu'il affecte à la gestion du service.

Tous les travaux d'aménagement donneront lieu à la remise d'un dossier des ouvrages exécutés (DOE) et d'un rapport de contrôle technique réglementaire initial, notamment sur la sécurité électrique des installations, dans un délai minimum de deux mois.

9.01 Résiliation pour faute

L'établissement pourra résilier le contrat sans indemnisation du concessionnaire dans les hypothèses suivantes :

- si, après mise en demeure restée infructueuse dans le délai qu'elle prescrit, le concessionnaire ne respecte pas ses obligations contractuelles ;
- si, après mise en demeure restée infructueuse dans le délai qu'elle prescrit, le concessionnaire ne respecte pas ses obligations de qualité du service ;
- si les autorisations nécessaires à l'exercice de l'activité du concessionnaire lui étaient retirées ou venaient à lui être retirées pour quelque motif que ce soit ;
- si le concessionnaire ne produit pas, malgré la demande de l'Autorité concédante, son attestation d'assurance ;
- en cas d'inobservations graves ou de transgressions répétées des clauses de la Convention et/ou de ses Annexes ;
- dans tous les cas où par incapacité, négligence ou mauvaise foi, le Concessionnaire compromettrait la continuité du service, la sécurité des personnes ou encore la pérennité des ouvrages et équipements mis à sa disposition ;
- dans le cas où le Concessionnaire cède la présente Convention à un tiers sans l'autorisation de l'Autorité concédante ;
- lorsque le Concessionnaire n'est pas en mesure de remplir tout ou partie de ses obligations contractuelles à l'issue d'une mise en régie provisoire d'une durée de trois (3) mois à compter de la date de notification au Concessionnaire de la décision de mise en régie.

Lorsque l'Autorité concédante considère que les motifs de la résiliation sont réunis, il adresse une mise en demeure au Concessionnaire de se conformer à ses obligations et de mettre immédiatement fin à la situation de manquement, dans un délai raisonnable qu'il précise dans la mise en demeure.

Si, dans le délai imparti par la mise en demeure, à compter de la date de réception de celle-ci, le Concessionnaire ne s'est pas conformé à tout ou partie de la mise en demeure, l'Autorité concédante peut alors prononcer la résiliation.

Dès la transmission de la mise en demeure, l'Autorité concédante prend toute mesure qu'elle estime utile pour assurer la continuité du service dans des conditions optimales aux frais, risques et périls du concessionnaire.

Les conséquences financières de la résiliation sont à la charge du Concessionnaire. La résiliation est prononcée sans préjudice des dommages et intérêts auxquels le Concessionnaire pourrait être tenu par ailleurs au titre du préjudice subi par l'Autorité concédante du fait de la carence du Concessionnaire et du prononcé de la résiliation.

Le Concessionnaire est indemnisé au titre de la valeur nette comptable, au jour de prise d'effet de la résiliation, des investissements qu'il a réalisés et qui portent biens de retour, déduction faite des coûts assumés par l'Autorité concédante pour mettre en œuvre cette résiliation et, le cas échéant, de toute somme due par le Concessionnaire au titre du Contrat. Le Concessionnaire n'a pas droit à l'indemnisation de son manque à gagner.

9.02 Intérêts moratoires

En cas de retard de paiement de la redevance ou des pénalités, le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement principal la plus récente effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de 8 points.

9.03 Mesures d'urgence

Sans préjudice des mesures prévues par le chapitre suivant, l'autorité compétente pourra prendre d'urgence en cas de carence grave du Concessionnaire, ou de menace à la sécurité publique, toute décision adaptée à la situation, y compris la fermeture temporaire et immédiate du service.

Les conséquences financières d'une telle décision seront à la charge du Concessionnaire.

Les frais engendrés par les mesures d'urgence prévues au présent Article sont immédiatement exigibles auprès du Concessionnaire. En l'absence de règlement du montant de ces frais, dans un délai de trente (30) jours à compter de leur notification par l'Autorité concédante au Concessionnaire, l'Autorité concédante peut prononcer la résiliation pour faute.

9.04 Mise en régie provisoire

En cas de fautes graves ou répétées l'Autorité concédante pourra procéder ou faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations prévues par le contrat, aux frais et risques du concessionnaire sans qu'aucune décision de résiliation ne soit prononcée à son encontre après mise en demeure notamment :

- en cas de retard excessif,
- en cas de non disponibilité du concessionnaire,
- en cas de mauvaise exécution.

L'Autorité concédante peut, à l'issue du délai fixé dans la mise en demeure et à défaut pour le

Concessionnaire de s'être conformé à ses obligations, prendre possession temporairement des locaux et de tout matériel nécessaire au fonctionnement du service. À cette fin l'Autorité concédante ou la personne qu'elle aura désignée, disposera, en outre, du personnel du Concessionnaire nécessaire à la gestion du service.

Le Concessionnaire est alors dessaisi de ses prérogatives pour l'exécution du présent Contrat, l'Autorité concédante ou la personne qu'elle aura désignée à cet effet assurant à sa place la continuité du service avec les moyens du Concessionnaire.

Pendant le temps de la mise en régie, le Concessionnaire est autorisé à suivre l'exploitation du service sans pouvoir, en aucune manière, entraver les ordres de l'Autorité concédante ou faire entrave à l'accès aux installations nécessaires à l'exploitation.

La mise en régie provisoire cesse dès que le Concessionnaire est de nouveau en mesure de remplir ses obligations, sauf si la résiliation est prononcée.

Le Concessionnaire sera redevable des surcoûts de mise en régie exposés par l'Autorité concédante.

9.05 Faits générateurs

La concession prendra fin :

- Par expiration de la date convenue ;
- A titre de sanction, en cas de manquement du concessionnaire ;
- En cas de dissolution ou redressement judiciaire ou liquidation du concessionnaire (dans les limites de l'art L3136-4) ;
- Par voie juridictionnelle ;
- Par décision unilatérale de l'Autorité concédante pour un motif d'intérêt général.

9.06 Dissolution, redressement judiciaire, liquidation judiciaire

En cas de dissolution de la personne morale du concessionnaire, l'Autorité concédante pourra prononcer la résiliation. Cette résiliation pourra donc intervenir de plein droit, dès la date de dissolution publiée au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS), et sans que le Concessionnaire puisse prétendre à une quelconque indemnité.

En cas de redressement judiciaire du Concessionnaire, la résiliation pourra être prononcée si l'administrateur judiciaire ne demande pas la continuation de la concession dans le mois suivant la date du jugement.

En cas de liquidation de la personne morale, la résiliation interviendra automatiquement et de plein droit dans le mois suivant le jugement. Cette résiliation interviendra de plein droit sans que le concessionnaire ou l'administrateur puisse prétendre à une quelconque indemnité.

9.07 Suspension ou interruption de l'exploitation

Le Concessionnaire ne peut invoquer la responsabilité de l'Autorité concédante, ni prétendre à indemnité en cas de suspension ou interruption de l'exploitation.

Suspension en cas de non-respect des conditions de sécurité

L'Autorité concédante se réserve la possibilité de suspendre l'exécution du contrat, sans indemnités, si les conditions de sécurité ne sont pas respectées jusqu'à la mise en œuvre, par le Concessionnaire, des

dispositions nécessaires.

Cette suspension ne fait pas obstacle à une résiliation pour faute si les désordres persistent.

Suspension en cas de sinistre

En cas de sinistre total ou partiel affectant le local, le contrat est suspendu jusqu'à reconstruction (à la charge du concessionnaire) et réouverture au public, ou jusqu'à décision prise d'un commun accord entre les parties concernant les suites à donner.

La suspension en cas de sinistre peut entraîner la prolongation de la durée du contrat, par avenant, sous réserve de l'accord de l'Autorité concédante. La durée de la prolongation correspondra alors à la durée de suspension de l'exploitation. Cette suspension ne donnera lieu à aucune indemnisation.

En cas de non reconstruction totale ou partielle dans un délai de 6 mois à compter du sinistre, les parties conviendront des conditions de reconduction ou de résiliation du contrat.

Suspension par l'Autorité concédante

Dans l'hypothèse où l'Autorité concédante déciderait de procéder à des travaux ou d'interrompre pour quelque cause que ce soit l'activité pour motif d'intérêt général, le concessionnaire procédera à l'interruption de l'activité à la demande expresse de l'Autorité concédante. En cas de nécessité, le lieu d'exploitation pourra être déplacé, à l'initiative et aux frais de l'Autorité concédante.

L'Autorité concédante s'engage à notifier au concessionnaire, avec un préavis de 30 jours, qu'elle va réaliser des travaux dans le cadre de son activité et que ceux-ci pourraient affecter le bon déroulement de l'exploitation du concessionnaire. Ce délai pourra être revu en cas d'urgence.

La suspension de l'exploitation occasionnée par les travaux dont la durée est inférieure à 15 jours calendaires, n'entraînera pas d'indemnisation. A partir du 16ème jour, celle-ci donnera lieu à une indemnisation mensuelle calculée sur la base de 5% du chiffre d'affaires moyen mensuel des 6 mois précédents déduit de la redevance due par le Concessionnaire.

9.08 Résiliation

Résiliation pour motif d'intérêt général ou de fermeture de l'établissement

L'Autorité concédante peut mettre fin au contrat avant son terme normal pour un motif d'intérêt général ou de fermeture de l'établissement.

Cette décision ne peut prendre effet qu'après un délai de deux mois à compter de sa notification, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, le Concessionnaire a droit à être indemnisé du préjudice subi.

Le montant des indemnités est établi sur les éléments suivants :

- Part non amortie des investissements, soit la Valeur Nette Comptable, relatifs aux équipements et aux matériels à la charge du concessionnaire à la date de la résiliation ; l'amortissement pratiqué sur chaque bien sera linéaire et calculé sur une durée correspondant aux usages dans la profession et à la durée du contrat.
- Autres frais et charges engagés par le concessionnaire pour assurer l'exécution du présent contrat pour la partie non couverte à la date de prise d'effet de la résiliation.
- Montant des pénalités liées à la résiliation anticipée des éventuels contrats de prêts ou de crédit-bail.
- Frais liés à la rupture des contrats de travail qui devraient nécessairement être rompus à la

suite de cette résiliation, dans le cas où la poursuite de ces contrats ne pourrait être prévue chez le nouveau Concessionnaire.

Le Concessionnaire n'a pas droit à l'indemnisation de son manque à gagner.

En cas de désaccord entre les parties sur le montant des indemnités, le Tribunal Administratif de Rouen sera seul compétent.

Résiliation juridictionnelle ou par voie de conséquence

En cas de recours administratif ou contentieux contre les actes administratifs nécessaires à la passation du Contrat ou à son exécution ou à l'encontre du Contrat lui-même, le Concessionnaire doit poursuivre l'exécution du présent Contrat.

Les Parties se rencontrent à la demande de la Partie la plus diligente dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la connaissance de cet événement, afin de décider soit de poursuivre le Contrat, soit de procéder à sa résiliation.

A défaut d'accord dans un délai de trois (3) mois à compter de la survenance dudit événement, l'Autorité concédante peut décider unilatéralement de poursuivre l'exécution du contrat et le Concessionnaire ne pourra pas en demander la résiliation.

En cas de résiliation du Contrat prononcée par la juridiction administrative, ou par voie de conséquence d'une décision juridictionnelle, le Concessionnaire a droit au versement d'une indemnité dans les mêmes conditions que celles que celles prévues pour la résiliation pour motif d'intérêt général sous réserve de la minoration qui résulterait de la part de responsabilité que la juridiction lui imputerait.

Cette clause est réputée divisible du Contrat.

9.09 Fin d'exploitation, remise des biens, équipements et matériels

Régime des biens en fin de contrat

Au terme du Contrat :

- a) Les biens de l'inventaire A mis à disposition par l'Autorité concédante ou acquis par le Concessionnaire sont restitués gratuitement à l'Autorité concédante en bon état d'entretien et de fonctionnement.
- b) Les biens de l'inventaire B pourront être repris par l'Autorité concédante et sans que le Concessionnaire ne puisse s'y opposer.
- c) Les biens visés aux points a) ci-dessus sont repris par l'Autorité concédante gratuitement et sont amortis sur la durée du contrat.
- d) Les biens visés aux points b) sont repris :
 - (i) Gratuitement, s'ils sont amortis.
 - (ii) S'ils ne sont pas amortis, à leur valeur nette comptable (VNC) sur la base des tableaux d'amortissement validés par l'Autorité concédante et fournis par le Concessionnaire, sous réserve :
 - Du bon entretien et fonctionnement des biens, compte tenu de leur âge, de leur

destination et usure normale (si ce n'est pas le cas, d'éventuels frais de remise en état seront déduits de la VNC) ;

- Que les biens non amortis aient été prévus dans le compte d'exploitation prévisionnel ou autorisés par l'Autorité concédante en cours de Contrat.

Les biens doivent être remis à l'Autorité concédante en bon état d'entretien et de fonctionnement.

A cette fin, l'Autorité concédante et le Concessionnaire établissent, douze (12) mois avant la fin de la Convention, un état des lieux de « sortie » quantitatif et qualitatif et, s'il y a lieu, une liste des interventions de maintenance que le Concessionnaire devra avoir exécutées au plus tard un (1) mois avant la fin de la Convention.

A défaut, il pourra se voir appliquer une pénalité, sans préjudice du droit pour l'Autorité concédante d'exécuter aux frais du Concessionnaire les opérations de maintenance nécessaires.

A la date de son départ, le Concessionnaire assure le nettoyage des ouvrages, équipements et installations du service concédé ainsi que l'évacuation de tous les objets non repris. A défaut, l'Autorité concédante procède à ces opérations aux frais du Concessionnaire sans préjudice de l'application des pénalités prévues au présent Contrat.

Toutefois, l'Autorité concédante peut dispenser le Concessionnaire de la remise en état. Dans ce cas, l'Autorité concédante deviendra, de plein droit et sans indemnité, propriétaire des biens laissés sur place par le Concessionnaire.

Apurement des comptes

A l'expiration de la Concession et quelle qu'en soit la cause, un bilan de clôture des comptes de la concession sera dressé par le Concessionnaire dans un délai maximal de six (6) mois à dater de l'expiration du Contrat.

Le Concessionnaire réalisera tous les comptes financiers en tenant compte des indemnités qui lui sont dues, de la reprise de ses stocks et des participations financières qu'il aura prises en tant que Concessionnaire et qui auront été régulièrement autorisées, des amortissements fait pour le compte de l'Autorité concédante et des provisions qui lui reviennent.

Le Concessionnaire règle les arriérés de dépenses, recouvre les créances dues à la date d'expiration de la Concession. Il dresse le solde de ces opérations et réalise tous les comptes financiers.

9.10 Continuité de service en fin de contrat et transfert du service à un nouvel exploitant ou reprise du service

L'Autorité concédante a la faculté en fin de convention, sans qu'il en résulte un droit à indemnité pour le Concessionnaire, de prendre pendant les six (6) derniers mois de la convention toute mesure qu'elle estime nécessaire pour assurer la continuité du service lors de la transition entre la convention actuelle et la future convention, en réduisant autant que possible la gêne qui en résulterait pour le Concessionnaire.

D'une manière générale, l'Autorité concédante pourra prendre toutes les mesures nécessaires pour faciliter le passage progressif de l'ancien au nouveau régime de gestion de l'activité. Le concessionnaire sera tenu, dans cette perspective, de fournir à l'Autorité concédante tous les éléments d'information que celui-ci estimerait utiles.

Le Concessionnaire s'organise avec le prestataire sortant, dont les coordonnées lui auront été transmises par l'Autorité concédante pour s'accorder sur les modalités transitoires en vue d'assurer la

continuité de l'exploitation du service.

Le Concessionnaire assure, pendant toute la durée de cette transition, la continuité du service auprès des usagers, en occasionnant une gêne la plus limitée possible pour les usagers, mais également pour le fonctionnement des services de l'Autorité concédante, et notamment en termes de nuisances (bruit, perturbation des circulations, poussière, etc.).

L'Autorité concédante pourra à ce titre être sollicitée en tant que facilitateur dans ces échanges, sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée en cas de désaccord par l'une quelconque des parties à ces discussions.

Le concessionnaire doit fournir cette assistance sans frais supplémentaires.

9.11 Reprise des contrats en cours

Douze (12) mois avant la fin du Contrat, le Concessionnaire communique à l'Autorité concédante la liste des contrats qu'elle a conclus pour l'exploitation du service.

Les contrats conclus par le Concessionnaire ne pourront, sauf accord exprès de l'Autorité concédante, avoir une date d'échéance postérieure à celle de la Convention.

Les contrats conclus par le Concessionnaire qui seraient en cours à la date d'expiration du présent Contrat doivent contenir une clause prévoyant la substitution au Concessionnaire de l'Autorité concédante ou du futur Concessionnaire ou de toute autre personne désignée par elle qui sera retenue pour l'exploitation du service à compter de cette date.

Le Concessionnaire doit garantir que l'ensemble des contrats nécessaires à l'exécution du service, et doivent pouvoir être repris par l'Autorité concédante ou par un futur concessionnaire.

A cette fin, les contrats conclus avec des tiers par le Concessionnaire qui sont nécessaires à la continuité du service devront comporter une clause réservant à l'Autorité concédante la faculté de se substituer au Concessionnaire ou à toute autre personne désignée par elle.

A la demande de l'Autorité concédante, le Concessionnaire devra communiquer ces contrats. A défaut de communication desdits documents, l'Autorité concédante pourra appliquer la pénalité.

Sur demande de l'Autorité concédante, le Concessionnaire communique les contrats nécessaires à l'exécution du service.

La substitution entre le Concessionnaire et l'Autorité concédante ou le futur Concessionnaire s'opérera sans indemnité au profit du Concessionnaire.

Il s'agit d'une faculté qui ne s'impose pas à l'Autorité concédante.

A noter que dans le cadre de ce nouveau marché, il n'y aura aucun contrat à reprendre auprès du concessionnaire sortant.

9.12 Reprise des stocks

L'Autorité concédante peut reprendre ou faire reprendre par toute personne désignée par elle, contre indemnités, et sans que le Concessionnaire ne puisse s'y opposer, les stocks nécessaires à l'exploitation, financés en tout ou partie par le Concessionnaire pour l'exploitation du service.

Elle a la faculté de racheter les approvisionnements correspondant à la marche normale de l'exploitation. La valeur de ces biens de reprise est fixée à l'amiable, ou à dire d'expert, et payée au Concessionnaire dans les trois (3) mois qui suivent leur reprise par l'Autorité concédante.

Dans les six (6) mois qui précèdent la fin du Contrat, le Concessionnaire communique à l'Autorité concédante la nature et la valeur des biens susceptibles d'être repris, dans les conditions prévues au présent Article. A compter de cette communication, le Concessionnaire informe l'Autorité concédante dans les plus brefs délais, de toute évolution concernant cette nature ou ces valeurs.

En toute hypothèse, la valeur de reprise de ces biens ne peut pas excéder leur valeur d'achat, dûment justifiée.

Article X. DISPOSITIONS DIVERSES

10.01 Assurances

Le Concessionnaire s'engage à contracter les assurances nécessaires à son activité et à l'occupation des locaux de l'Autorité concédante.

Le Concessionnaire s'engage à contracter les assurances nécessaires à ses missions dans le cadre de cette convention, notamment en matière de responsabilité relative aux accidents corporels et matériels causés par ses installations (incendie, explosion, dégâts des eaux...) ou causés par les produits vendus et imputables directement ou indirectement à l'un de ses intervenants et/ou à leurs prestataires.

Il s'engage à souscrire un contrat d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile et/ou professionnelle qu'il peut encourir en cas de dommage(s) occasionné(s) aux personnes ou aux biens par l'exécution du contrat.

La garantie contractuelle par sinistre doit être suffisante, c'est à dire :

- D'un montant minimum de 500 000 euros pour les dommages matériels et immatériels,
- Et d'un montant illimité pour les dommages corporels.

Le fait de disposer d'une assurance ne dégage en rien le concessionnaire de sa responsabilité notamment en ce qui concerne les dommages qui ne seraient pas couverts par son assurance, les franchises éventuelles et/ou les dommages dont les montants excéderaient les capitaux garantis par celle-ci.

Le Concessionnaire s'interdit tout recours contre l'Autorité concédante quel que soit le fondement de ce recours et notamment en cas de vols, pertes, avaries, effractions, qui pourraient se produire dans les locaux concédés et sur ses installations.

L'Autorité concédante ne sera en aucun cas tenue de supporter toutes ou partie des conséquences pécuniaires des accidents ou maladies dont pourraient être victimes le concessionnaire et/ou ses préposés et/ou les bénéficiaires du service.

Il doit être prévu dans le ou les contrats d'assurances souscrits par le Concessionnaire que :

- Les compagnies d'assurances ont communication des termes spécifiques de la présente Convention afin de rédiger en conséquence leurs garanties ;
- Les compagnies d'assurance du Concessionnaire s'engagent à notifier à l'Autorité concédante toute résiliation pour quelque motif que ce soit ;
- Les compagnies d'assurance renoncent à exercer tout recours contre l'Autorité concédante et ses assureurs.

Obligations du Concessionnaire en cas de sinistre

Sauf cause légitime ou cas de force majeure au sens de la jurisprudence, le Concessionnaire doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour qu'il n'y ait pas d'interruption dans l'exécution du service, que ce soit du fait du sinistre ou du fait des travaux de remise en état engagés à la suite du sinistre.

En cas de sinistre affectant les ouvrages délégués, l'indemnité versée par les compagnies d'assurances sera intégralement affectée à la remise en état des biens concernés.

Les travaux de remise en état devront commencer immédiatement après le sinistre sauf cas de force majeure ou d'impossibilité liée aux conditions d'exécution des expertises.

En cas d'existence de franchises, celles-ci sont intégralement à la charge du Concessionnaire.

Justification des assurances

Les attestations d'assurance doivent être communiquées à l'Autorité concédante dès l'entrée en vigueur du Contrat. Le Concessionnaire lui adresse, à cet effet, les attestations d'assurance qui font apparaître les mentions suivantes :

- le nom de la compagnie d'assurance ;
- le numéro de police ;
- les activités et les biens garantis ;
- les risques garantis ;
- les montants de chaque garantie ;
- les principales exclusions ;
- la période de validité.

Ces informations sont à fournir avant le 31 janvier de chaque année.

L'Autorité concédante exige du Concessionnaire la justification du paiement régulier des primes d'assurances.

Toutefois, cette communication n'engage en rien la responsabilité de l'Autorité concédante pour le cas où, à l'occasion d'un sinistre, l'étendue des garanties ou le montant de ces assurances s'avèreraient insuffisants.

Quelle que soit la cause du sinistre, le Concessionnaire ne peut demander à l'Autorité concédante aucune compensation liée à une perte d'exploitation.

Le Concessionnaire doit fournir les polices d'assurance souscrites sur simple demande de l'Autorité concédante.

10.02 Evolution de la réglementation

Le contrat est élaboré sur la base de la réglementation en vigueur au jour de sa notification.

Si à la suite d'une modification de la réglementation en vigueur, d'une décision administrative ou des autorités publiques aurait pour effet d'affecter l'exécution du contrat, le concessionnaire s'engage à accepter cette modification et ces décisions dans le cadre du contrat et sans indemnités.

10.03 Intuitu personae, sous traitance, subdélégation, sous location

Intuitu personae

Le Concessionnaire est tenu d'exécuter personnellement le présent Contrat et d'assurer personnellement l'exécution de la mission qui lui est confiée à partir des moyens mis à sa disposition, étant précisé que le Concessionnaire peut, sous sa responsabilité et pour les besoins de l'exploitation des ouvrages, contracter avec des sociétés tierces.

Toute subdélégation, sous-traitance ou toute autre opération assimilée à une cession ne peut intervenir que suivant les conditions ci-après définies.

Sous-traitance - Subdélégation

Le Concessionnaire prend toutes dispositions pour assurer le contrôle des services sous-traités ou subdélégués.

Le Concessionnaire reste entièrement responsable, vis-à-vis de l'Autorité concédante, de l'exécution des services sous-traités ou subdélégués. Ces prestataires exécutent le service sous la direction du Concessionnaire et ne pourront se retourner contre l'Autorité concédante pour quelque motif que ce soit.

Les contrats de sous-traitance et de subdélégation ne pourront avoir une date d'échéance postérieure à celle de la présente convention, sauf autorisation expresse et préalable de l'Autorité Délégante. A défaut, le contrat ne sera pas opposable à l'Autorité Délégante.

En cas de défaillance d'un prestataire sous-traité ou d'un subdélégué, le Concessionnaire mettra tout en œuvre pour pourvoir à son remplacement.

En cas de divergence ou de contradiction entre les stipulations de la Convention et les contrats de sous-traitance ou de subdélégation, celles de la présente Convention prévalent.

Chaque sous-traitant ou subconcessionnaire doit justifier des mêmes garanties techniques, financières et professionnelles que le Concessionnaire pour la fraction du service dont l'exécution lui est confiée. La liste des sous-traitants ou subconcessionnaires pour l'exécution de la présente convention est fournie par le concessionnaire.

Avant la signature du contrat de sous-traitance ou de subdélégation, le sous-traitant ou le subconcessionnaire doit être agréé expressément par l'Autorité concédante qui appréciera les garanties professionnelles et financières des affrétés et leur aptitude et le respect de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés prévue aux articles L. 5212-2, L. 5212-3 L. 5212-4 du Code du Travail. A l'appui de chaque demande d'agrément, le Concessionnaire transmettra à l'Autorité concédante tout document de nature à permettre à cette dernière d'apprécier les garanties et l'aptitude du sous-traitant ou le subconcessionnaire.

A défaut de réponse dans le délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande complète du Concessionnaire, l'agrément de l'Autorité concédante est réputé tacitement obtenu.

Après agrément de l'affrété, du sous-traitant ou du subconcessionnaire, les contrats que le Concessionnaire conclurait pendant la durée de la présente convention sont transmis pour information à l'Autorité concédante au plus tard le dernier jour ouvré du mois suivant celui de leur signature.

Faute de transmission, le Concessionnaire pourra se voir appliquer une pénalité.

Dans le cas de recours à la sous-traitance ou la subdélégation ponctuellement et par courtes durées, rendu nécessaire par l'obligation de continuité du service ou motivé par une situation exceptionnelle et/ou une contrainte d'ordre technique, le Concessionnaire aura l'obligation d'informer l'Autorité concédante dans les meilleurs délais par tout moyen utile de communication, et d'en faire état dans les comptes rendus périodiques tels que définis par la présente Convention.

Le personnel des sous-traitants en contact avec les usagers devra être en tenue à l'identique des autres personnels.

Sous-location

Toute sous-location totale ou partielle de l'espace foncier, du matériel et du mobilier mis à disposition du concessionnaire se fera avec l'accord exprès de l'Autorité concédante.

10.04 Notifications, mises en demeures

Les notifications ou mises en demeure faites entre les parties au titre des dispositions de la future convention seront valablement effectuées par courriel certifié ou par lettre avec avis de réception, adressée à leur domicile respectif dans le ressort de l'exploitation, ou remis en main propre avec récépissé au personnel du Concessionnaire.

Tout délai relatif à une mise en demeure est décompté, sauf dispositions contraires, à partir de sa date de réception par le Concessionnaire du courriel certifié ou de la lettre avec avis de réception.

Concernant la remise en main propre avec récépissé, le délai de mise en demeure court le lendemain de la remise en main propre.

10.05 Non validité partielle

Si une ou plusieurs dispositions du contrat se révélaient nulles ou étaient tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres dispositions garderont toute leur force et leur portée sauf si la ou les dispositions invalides présentaient un caractère substantiel et que leur disparition remettait en cause l'équilibre contractuel.

Les parties feront leurs meilleurs efforts pour substituer à la disposition invalidée une disposition valide aussi similaire que possible ayant un effet équivalent.

10.06 Personnels du concessionnaire

Douze (12) mois avant la date d'expiration du présent contrat ou sans délai en cas de résiliation, le Concessionnaire communique à l'Autorité concédante, de sa propre initiative ou, le cas échéant, sur demande de cette dernière, la liste non nominative des emplois et des postes de travail ainsi que les renseignements non nominatifs suivants concernant les personnels affectés au service concédé et notamment :

- le coût de la masse salariale ;
- nombre de salariés à reprendre ;
- équivalent temps plein ;
- âge ;
- niveau de qualification professionnelle ;
- expérience ;

- ancienneté ;
- avantage ;
- fonction ;
- convention collective applicable ;
- rémunération annuelle charges comprises ;
- existence éventuelle dans le contrat d'une clause pouvant empêcher le transfert à un autre exploitant.

A compter de cette communication, le Concessionnaire informe l'Autorité concédante, dans les plus brefs délais, de toute évolution affectant cette liste.

Les informations concernant les effectifs pourront être communiquées par l'Autorité concédante aux candidats à la concession du service.

Le Concessionnaire accepte que les informations prévues par le présent Article soient communiquées aux candidats admis à présenter une offre, dans le cadre de la procédure de concession de service applicable au futur contrat.

Le Concessionnaire accepte de ne pas procéder à des modifications de la masse salariale dans les six (6) derniers mois du Contrat, sauf accord préalable de l'Autorité concédante.

A défaut de transmission de ces renseignements, le Concessionnaire s'expose à une pénalité.

10.06 Informations des candidats à la délégation du service

A l'occasion de la remise en concurrence de l'exploitation du service délégué, l'Autorité concédante peut organiser une ou plusieurs visites des installations afin de permettre à tous les candidats d'en acquérir une connaissance suffisante garantissant une égalité de traitement. Dans ce cas, le Concessionnaire est tenu de permettre l'accès à tous les ouvrages et installations du service délégué aux dates fixées par l'Autorité concédante.

L'Autorité concédante s'efforce de réduire autant que possible la gêne qui pourrait en résulter pour le Concessionnaire.

Afin de permettre à l'Autorité concédante de procéder aux opérations de fin ou de renouvellement du Contrat, le Concessionnaire doit communiquer tout document sollicité par l'Autorité concédante.

10.07 Règlement des différends

Les différends sont soumis à une Commission de conciliation (ci-après « la Commission ») composée de trois membres : le premier est désigné par l'Autorité concédante, le second par le Concessionnaire et le troisième par décision commune des deux premiers.

La Demande de conciliation est adressée par la Partie demanderesse à l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception (ci-après « la Demande de conciliation »). La Demande de conciliation doit préciser la nature du différend, la teneur de la demande, la Partie demanderesse et le nom et les coordonnées du membre de la Commission désigné par cette dernière.

L'autre Partie doit désigner le membre de la Commission lui incombant dans les trente (30) jours suivant la réception de la Demande de conciliation. A défaut, la Partie demanderesse la procédure de conciliation s'interrompt. Les parties pourront saisir la juridiction compétente.

Les deux premiers membres de la Commission une fois désignés disposent d'un délai de quinze (15) jours pour désigner le troisième membre de la Commission. À défaut de désignation dans un délai de quinze (15) jours, la procédure de conciliation s'interrompt. Les parties pourront saisir la juridiction

compétente.

La Commission ainsi constituée doit rendre sous deux (2) mois un avis et/ou des propositions que les parties s'engagent à examiner de bonne foi.

À défaut d'accord se traduisant par un avenant aux présentes dans un délai de deux (2) mois à compter de la remise des conclusions de la Commission ou, dans ce même délai, si la Commission ne fait pas de proposition, le différend pourra alors être soumis au tribunal administratif territorialement compétent à la requête de la Partie la plus diligente.

10.08 Litiges

En cas de litige sur l'interprétation et l'application des missions qui font l'objet de la concession, les parties s'engagent à rechercher toutes les voies d'un règlement amiable, y compris en faisant appel à la médiation d'une tierce personne.

Si dans un délai d'un mois, un accord n'est pas intervenu entre les parties, les différends qui ne seraient pas résolus par cette procédure, seront soumis au Tribunal Administratif de Rouen.
Le droit français est seul applicable.

10.09 Annexes

Sont annexées à la présente convention :

- Annexe 1 – Plan repérage des espaces cafétéria
- Annexe 2 – Localisation Distribution automatique et télévision
- Annexe 3 – Chiffre d'affaires
- Annexe 4 – Bordereau des prix (fourni par l'Autorité concédante, à compléter par le candidat – 8 onglets)
- Annexe 5 – Développement durable (fourni par l'Autorité concédante)
- Annexe 6 – Menus type (à fournir par le candidat)
- Annexe 7 – Visuels / croquis de chacun des locaux mis à disposition (à fournir par le candidat)
- Annexe 8 – Biens de retour - inventaire A (à fournir par le candidat)
- Annexe 9 – Biens de reprise - inventaire B (à fournir par le candidat)
- Annexe 10 – Biens propre - inventaire C (à fournir par le candidat)
- Annexe 11 – Compte d'exploitation prévisionnel (à fournir par le candidat)
- Annexe 12 – Mémoire technique (à fournir par le candidat)

La présente convention est établie en 2 exemplaires

PARTIE RESERVEE AU CONCESSIONNAIRE

La présente Convention est lue et approuvée par le prestataire
(Nom + cachet + signature- mention manuscrite "Lu et approuvé")

A
Le

PARTIE RESERVEE A L'AUTORITE CONCEDANTE

A
Le

Le Directeur de l'Autorité concédante

Annexe 1 – Plan de repérage des espaces de la cafétéria



Annexe 2 – Distribution automatique et Télévision

Liste des emplacements actuels / souhaités.

Cette liste n'est pas limitative il conviendra que chaque candidat propose des solutions adaptées à la fréquentation des locaux

CENTRE HOSPITALIER

Bâtiment	DA Boissons chaudes	DA Mixte Boissons froides & Coniseries
Hall principal	X	X
Urgences	X	

TELEVISEURS

Etag	Service	Nombre de TV	Type de TV	Appartiennent à :		Observations
				Prestataire	Centre Hospitalier	
RDC	Médecine RDC (cardio)	30	LG	X		
RDC	Surveillance continue	7	LG	X		
RDC	Urgences - Salle d'attente	1	/		X	Diffusion libre
RDC	Urgences - Chambres 38 à 41 (ex-UHCD)	4	Haier		X	Diffusion libre
RDC	Imagerie	1	/		X	Diffusion libre
1er étage	Maternité	23	LG	X		
1er étage	Maternité - Self	1	LG	X		Diffusion libre
1er étage	Maternité (pré-travail)	2	SONY		X	Diffusion libre
1er étage	Pédiatrie	8	Mobile TV	X		
1er étage	GCS Pole de santé Chirurgical	22	A équiper	X		
2ième étage	SSR 1 - Chambres	28	LG	X		
2ième étage	SSR 1 - Séjour	1	Samsung		X	Diffusion libre
2ième étage	SSR 2 - Chambres	29	LG	X		
2ième étage	SSR 2 - Séjour	1	Toshiba		X	Diffusion libre
2ième étage	Direction	1	/		X	Diffusion libre
2ième étage	HDJ	6	A équiper	X		
3ième étage	UHPU	13		X		
3ième étage	Médecine 2	27	LG	X		
3ième étage	Médecine 2 - oncologie	3	LG	X		Diffusion libre
3ième étage	CSG	20	LG	X		
3ième étage	Internat	11	/		X	Diffusion libre
CGYL	USLD	40		X		

Total prestataire	279	dont	253	payantes
--------------------------	------------	-------------	------------	-----------------

Annexe 3 – Chiffre d’Affaires en € HT

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Cafétéria	216 329,03 €	241 347,30 €	81 435,45 €	79 239,19 €	158 600,95 €	221 143,88 €
TV	70 557,50 €	81 060,00 €	36 350,01 €	64 059,96 €	85 403,73 €	90 064,87 €
DA	33 141,62 €	39 076,44 €	16 840,51 €	14 493,15 €	22 492,50 €	29 220,81 €
TOTAL CA (en € HT)	320 028,15 €	361 483,74 €	134 625,97 €	157 792,30 €	266 497,18 €	340 429,56 €
			Effet COVID			