



CONTRAT DE CONCESSION

**CONTRAT DE CONCESSION DE SERVICE PUBLIC
RELATIF A LA GESTION DE L'ACTIVITE DE BOUTIQUE-BILLETTERIE
DU MUSEE NATIONAL ADRIEN DUBOUCHE**

Numéro : 2025-CON-20

**Cahier des Clauses Particulières
(C.C.P.)**

ARTICLE 1^{ER} : PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC

1.1

L'établissement public Manufactures nationales – Sèvres & Mobilier national est un établissement public national à caractère administratif placé sous la tutelle du ministère de la culture. Créé en 2025, il réunit le Mobilier national, le Musée national de la céramique à Sèvres, le Musée national Adrien Dubouché à Limoges, les Manufactures nationales de Sèvres, des Gobelins, de Beauvais et de la Savonnerie – Atelier de recherche et de création – et les Ateliers de dentelles d'Alençon et du Puy-en-Velay.

Le Musée national Adrien Dubouché est situé à Limoges, au cœur de la principale région porcelainière de France. Dans un écrin entièrement rénové, il présente la collection de porcelaine de Limoges la plus riche au monde. Il compte également des œuvres représentatives des grandes étapes de l'histoire de la céramique. Le parcours propose ainsi un voyage dans le temps qui commence dans l'Antiquité, traverse continents et civilisations pour conduire le visiteur aux créations les plus récentes. Un espace dédié aux techniques de fabrication permet à tous d'apprécier la virtuosité des chefs-d'œuvre exposés.

Le Musée national Adrien Dubouché et ses collections prestigieuses contribuent ainsi au rayonnement international des arts de la céramique et à une valorisation des savoir-faire d'exception qui ont fait et continue de faire la renommée de la ville de Limoges. Depuis 2023, le musée est distingué par trois étoiles au Guide Vert Culture & Voyages. Ces trois étoiles désignent un site incontournable qui « vaut le détour » et offre aux visiteurs une expérience inoubliable. Le Musée est ainsi devenu le vingtième musée à obtenir cette distinction et le premier en Nouvelle-Aquitaine.

Le Musée programme une grande exposition temporaire, d'envergure nationale et internationale, tous les deux ans et des animations culturelles et artistiques tout au long de l'année, destinées à tous les publics. Ces événements sont assortis de visites conférences et d'ateliers.

Le Musée national Adrien Dubouché participe également aux événements nationaux comme les Journées européennes du Patrimoine ou la Nuit des Musées, mais aussi aux événements locaux et régionaux comme Toques et Porcelaine ou le Festival étudiants.

1.2. Le public du Musée

Dans le cadre de ses missions de conservation patrimoniale et de diffusion culturelle, le projet scientifique et culturel du Musée a défini une stratégie de la politique des publics fondée sur l'expérience de visite. Le Musée s'est fixé les objectifs suivants :

- Renforcer le rayonnement du Musée et améliorer sa visibilité à l'échelle nationale
- Continuer à développer l'attractivité et la fréquentation du site
- Fidéliser le public de proximité
- Attirer de nouveaux publics et rajeunir le public
- Accueillir le public spécifique

La fréquentation moyenne annuelle du Musée est de 33 000 visiteurs (groupes et individuels). Elle est composée pour une grande majorité de visiteurs français dont plus d'un tiers provenant du département de la Haute-Vienne. Le pic de fréquentation se situe de mai à septembre.

En 2024, le Musée a enregistré 81 % de visiteurs français, 49% de ces visiteurs viennent de la région Nouvelle-aquitaine - dont 72 % du département de la Haute-Vienne - et 13 % de la région Ile-de-France. La Nouvelle-Aquitaine est un axe privilégié de la politique des publics.

ARTICLE 2 : OBJET DE LA CONCESSION

Le présent document a pour objet la passation d'un contrat de concession de services au sens de l'article L.1121-3 du code de la commande publique, et ce sur une durée de **quatre (4) ans** soit **du 01/01/2026 au 31/12/2029**.

Le contrat de concession a pour objet de fixer les termes et conditions dans lesquels l'autorité concédante confie à titre exclusif au concessionnaire qui l'accepte la prise en charge des obligations suivantes :

- La gestion de la billetterie et des réservations des visites guidées et ateliers, par téléphone, sur site et en ligne ;
- La gestion d'un comptoir de vente du Musée ;
- La diffusion du programme d'activité du Musée sur son site Internet et sur ses supports de communication ;

L'autorité concédante mettra à disposition du concessionnaire un logiciel de gestion des réservations, dont celles en ligne, et des encaissements de l'activité billetterie et boutique, ainsi que le matériel nécessaire.

L'utilisation de ce logiciel est obligatoire, étant précisé ici que les frais des transactions bancaires en ligne ou in situ resteront à la charge du concessionnaire.

Le concessionnaire se rémunérera directement sur les produits d'exploitation.

Le concessionnaire exploite le domaine public qui lui est concédé à ses risques et périls, c'est-à-dire qu'il est seul responsable de la continuité du service public et assume toutes les conséquences financières des engagements qu'il a souscrits.

Le concessionnaire s'engage à fournir au Musée toutes les informations et données techniques, financières et juridiques de nature à lui permettre d'assurer son devoir de contrôle.

Le présent document définit, conformément à l'article R.3111-1 du code de la commande publique les caractéristiques requises des services. Il a pour objet de détailler le contexte actuel, de préciser les attentes et les objectifs liés à la gestion et à l'exploitation des activités, ainsi que de présenter les exigences techniques et fonctionnelles associées, y compris le modèle économique de la concession.

Le concessionnaire justifiera dans un mémoire technique toutes les actions qu'il mettra en place pour répondre à ses obligations.

Une visite des espaces est obligatoire sur rendez-vous avant toute proposition.

ARTICLE 3 : PÉRIMÈTRE DE LA CONCESSION

Le Musée est ouvert au public de 10h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h45 tous les jours sauf les mardis, le 1er janvier et le 25 décembre. Il est entendu que le rythme des activités du Musée et les jours et horaires d'ouverture peuvent être modifiés par ce dernier.

Le comptoir unique de vente billetterie-boutique du Musée est situé au niveau de l'entrée du musée. La boutique doit proposer des livres en lien avec la céramique et la porcelaine ainsi que des ouvrages en lien avec les expositions temporaires. Elle proposera également à la vente la production des porcelainiers de Limoges, des produits dérivés ainsi que d'autres articles adaptés à l'ensemble des publics du Musée dont des produits dédiés à la jeunesse et aux thématiques du Musée, notamment des sélections liées aux expositions temporaires.

Les activités que le Musée entend confier au concessionnaire concernent :

- L'accueil physique et téléphonique des visiteurs ;
- La vente de billets d'accès (sur site et en ligne) aux collections permanentes, aux expositions temporaire ;
- La vente des visites-ateliers, des visites-conférences individuelles et en groupe, selon un planning de disponibilité des guides et une programmation culturelle fournis par le Musée ;
- La gestion d'un service de réservations : réservations sur site, par téléphone ou par Internet ;
- La formation des agents de comptoir à la bonne utilisation du logiciel de billetterie-boutique ;
- Le suivi financier des recettes de la boutique et de la billetterie ;
- L'animation du comptoir de vente dans le respect de l'image du Musée et en cohérence avec les collections et les expositions présentées : sourcing des produits, approvisionnement, merchandising, vente de produits. Le concessionnaire pourra mettre en place des opérations commerciales ;
- Le développement des produits dérivés en lien avec les collections et la charte graphique du Musée ;
- La mise en place d'une communication et d'une promotion régulière de l'offre de visite et des produits de la boutique dans une logique de croissance et de diversification des publics ;
- La promotion de l'application de visite du musée conformément à la communication fournie par le Musée. L'application est gratuitement téléchargeable sur les smartphones ou commercialisée par le concessionnaire à travers la location de tablettes fournies par le Musée.

Sont exclus de ce périmètre, sauf commande expresse :

- L'organisation de l'activité des mises à disposition des espaces et des visites privatives ;
- L'organisation des points de médiation dans le parcours des collections, conduits par le service des publics du Musée ;
- L'organisation des vernissages des expositions ;
- La sûreté et la sécurité du site ;

Le Musée ne peut garantir la disponibilité des espaces et locaux de manière ininterrompue, ceux-ci étant susceptibles de faire l'objet de travaux d'entretien ou de rénovation ou d'être temporairement indisponibles pour les besoins d'une opération ou manifestation menée par le Musée ou un partenaire autorisé.

Le Musée fera toute diligence pour informer le concessionnaire d'une modification des conditions d'exploitation. Le concessionnaire sera informé par le Musée dans un délai raisonnable, sauf urgence, par courriel ou courrier, de toute opération ou travaux susceptibles de modifier, de troubler les conditions d'exploitation.

Le concessionnaire pourra prétendre à une subvention pour obligation de service public.

Cette dernière sera justifiée du fait d'éventuelles réductions du périmètre ou de la programmation des visites due notamment à des manifestations ou des travaux, des fermetures exceptionnelles à l'initiative du musée, impliquant de fait la non-disponibilité des espaces et ce indépendamment de la volonté du concessionnaire.

Ce point est développé à l'article 5.4 du présent CCP.

ARTICLE 4 : DURÉE DE LA CONCESSION

La concession prend effet **le 1er janvier 2026**.

La durée de la concession est fixée à quatre (4) ans fermes à compter du 1^{er} janvier 2026.

ARTICLE 5 : MODELE ECONOMIQUE DE LA CONCESSION

5.1. Redevance fixe - Mise à disposition des espaces du musée

Le concessionnaire versera un droit d'accès fixe au Musée en contrepartie de l'utilisation du site et des services associés. Ce droit d'accès sera fixé à **3000€ HT par an** et sera facturé durant le 1^{er} semestre chaque année.

5.2. Redevance

De plus, le concessionnaire versera semestriellement une redevance sur le montant global du chiffre d'affaires (CA) hors taxe net de l'activité considérée :

- Sur l'activité billetterie ;
- Sur l'activité boutique

Le concessionnaire proposera dans son mémoire technique, sur la base d'un CA estimé, un taux de redevance pour la première année d'exploitation. Le montant de ce taux pourra être revu d'un commun accord des deux parties, au regard des résultats de l'exploitation ou pour permettre l'adaptation et l'amélioration des propositions techniques et financières du concessionnaire.

La facturation s'effectuera en 2 temps :

- Facturation durant le 2^{ème} semestre de l'année n du 1^{er} semestre de l'année n
- Facturation durant le 1^{er} semestre de l'année n+1 du 2^{ème} semestre de l'année n

Le Musée facturera alors le montant de la redevance semestrielle due. Les recettes correspondantes seront encaissées sur le compte de l'établissement public.

A titre informatif, la valeur du chiffre d'affaire sur la période est estimée entre 220 000 € et 880 000 € HT.

5.3. Investissements

La proposition financière du concessionnaire doit inclure la liste des investissements consentis pour les besoins de l'exploitation du service.

5.4. Grille tarifaire, gratuités et tarifs réduits

La grille tarifaire des activités de billetterie et de visites guidées, votée en conseil d'administration, est annexée au présent document.

L'application de cette grille tarifaire par le concessionnaire est obligatoire et celle-ci pourra être revue par le Musée.

Le Musée applique une politique de gratuité. La liste des bénéficiaires est annexée au présent document. Le concessionnaire aura la responsabilité de contrôler les attributions des gratuités.

En contrepartie du respect de la grille tarifaire, de la politique de gratuité et des réductions éventuelles de périmètre ou d'activité, le concessionnaire pourra percevoir une subvention pour obligation de service public.

Le montant de la subvention sera déterminé chaque année après la présentation du rapport annuel.

Le montant de cette subvention ne saurait donc venir garantir l'équilibre financier de l'activité, mais bien compenser des pertes d'exploitation subies par le concessionnaire.

Le versement de la subvention se ferait le cas échéant en 2 fois :

- 50 % avant la fin du premier trimestre de l'année en cours d'exploitation sur la base de la subvention N-1 (ou de la subvention décidée pour la première année d'exploitation) ;

- 50% en septembre de l'année en cours sur la base de la subvention négociée après la remise du rapport annuel de l'année N-1 d'exploitation (ou sur la base de la subvention décidée pour la première année d'exploitation) ;

Dans l'éventualité où, après présentation du rapport annuel, la subvention attribuée en année N-1 aurait été supérieure au besoin réel, le concessionnaire s'engage à reverser le trop-perçu avant le mois de septembre de l'année en cours d'exploitation.

Au titre de la première année d'exploitation, le concessionnaire présentera dans son mémoire technique le montant, s'il le juge nécessaire, de la subvention et devra la justifier par tous moyens.

ARTICLE 6 : PRÉSENTATION DES DIFFÉRENTES PRESTATIONS DU CONCESSIONNAIRE

Le concessionnaire assumera ses obligations concernant les activités demandées sur 52 semaines de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18H. Ces horaires peuvent être amenés à évoluer.

Il est rappelé que le Musée est fermé au public le mardi, le 25 décembre et le 1^{er} janvier.

Il sera demandé par le Musée la présence du concessionnaire pour des missions ponctuelles dans le cadre de :

- Renfort des prestations forfaitaires ;
- Manifestations exceptionnelles (festivals, animations événementielles, manifestations type Journée Européennes du Patrimoine ou Nuit Européenne des Musées, etc.) ;
- Vernissages ;
- Opérations spécifiques sur site ;

Ces missions s'effectuent tous les jours (samedi, dimanche et jour férié compris). Il pourra ainsi être demandé au concessionnaire de renforcer ses effectifs, si l'activité le nécessite. La durée des prestations et leur alternance, se baseront sur la périodicité des activités du lieu et seront communiquées au concessionnaire un (1) mois à l'avance.

ARTICLE 7 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS DU CONCESSIONNAIRE

7.1. Cadre général de la prestation

Le concessionnaire devra assurer les missions suivantes :

- Le recrutement des effectifs nécessaires à la réalisation des prestations qui lui sont confiées dans le cadre de la concession. En annexe, la liste des personnels actuellement en poste. Le concessionnaire devra se rapprocher du prestataire actuel pour reprendre les contrats en cours ;
- La gestion des formations ;
- La mise en place et le suivi des évaluations mensuelles des agents de caisse et d'accueil ;
- Le suivi administratif des agents de caisse et d'accueil : déclarations d'embauche, édition des contrats, gestion des calendriers, traitement des salaires, envoi des fiches de paie et toutes démarches obligatoires ;
- La vérification de l'adéquation des calendriers des agents de caisse et d'accueil avec la législation relative au droit du travail.
- La gestion de la billetterie et des réservations des visites sur site, par téléphone et en ligne et des recettes afférentes.
- La gestion de la librairie-boutique et des recettes afférentes

La gestion de la billetterie et des réservations des visites sont totalement confiées au concessionnaire. Celui-ci veille à la diffusion de l'offre de visite fournie par l'autorité concédante et à sa

commercialisation sur site au comptoir des ventes, par téléphone et en ligne sur un site internet dédié.

Le musée fournira au concessionnaire un logiciel de gestion des réservations en ligne et sur site, de l'encaissement sur site de l'activité et le matériel nécessaire (sauf terminaux de paiements électroniques).

L'utilisation du logiciel et du matériel fournit par le musée sera obligatoire par le concessionnaire.

Les frais liés aux transactions bancaires en ligne ou sur site resteront à la charge du concessionnaire.

La gestion de la librairie-boutique est totalement confiée au concessionnaire. Le stock est acquis en achat ou en dépôt vente par le concessionnaire. Le nouveau concessionnaire pourra se rapprocher du prestataire existant pour étudier la reprise du stock déjà disponible en boutique.

Le choix des livres et les produits dérivés sont à définir avec le musée. Le concessionnaire mettra en vente toutes publications ou objets édités ou coédités par l'établissement public Manufactures nationales – Sèvres et Mobilier national. Le concessionnaire ne pourra pas mettre en vente d'autres produits que ceux définis ou validés par le Musée.

Dans le cadre de son offre commerciale, le concessionnaire développera toute une large gamme de produits déclinant à la fois l'identité du Musée et reflétant les savoir-faire présentés dans le Musée : cartes postales, papeterie, objets en porcelaine de Limoges, etc.

Ceci n'emporte aucune concession au profit du Concessionnaire des droits de propriété intellectuelle portant sur les visites du site du Musée national Adrien Dubouché, les marques, sigles et/ou logos, ni de ceux de l'établissement public Manufactures nationales – Sèvres et Mobilier national.

Le Concessionnaire dispose dans le cadre de son activité d'un droit d'usage du nom, du signe et des outils de communication du Musée national Adrien Dubouché.

7.2. Description des prestations des agents de boutique-billetterie

Les prestations que devront réaliser les agents de boutique-billetterie sont les suivantes :

- Accueillir physiquement et par téléphone les visiteurs ;
- Maîtriser et diffuser les différentes offres culturelles du Musée ;
- Gestion et tenue de la caisse ;
- Mettre en ordre la caisse : mise en route des supports de communication, rangement général ;
- Encaisser et délivrer les billets d'entrée, des événements culturels, des visites guidées, des ateliers ainsi que les produits en vente à la librairie-boutique ;
- Respect de la réglementation tarifaire en vigueur (gratuité, réduit) ;
- Intégration des partenariats établis par le MNAD ;
- Admission des chèques vacances comme moyen de paiement ;
- Gérer et suivre les réservations ;
- Accueillir les visiteurs et les groupes : vérifier la validité des billets, renseigner et informer sur les différentes activités et programmations du site afin de favoriser la vente ;
- Collecter les informations sur le profil du visitorat (sondage, provenance géographique, primo-visitorat, etc.) afin d'alimenter les données de fréquentation ;
- Promouvoir auprès des visiteurs les différentes offres du Musée ;
- Promouvoir auprès des visiteurs l'application de visite du Musée ;
- Mettre à pièce les différents documents d'information auprès des visiteurs (flyers, affichage et signalétique, programme d'activité, plan de visite) ;
- Compter les recettes dans le respect des règles en vigueur ;

- Ponctuellement : remettre des questionnaires et/ou bulletins de participation à un jeu-concours, sondage... ;

Les qualifications requises du personnel du concessionnaire effectuant les prestations de boutique-billetterie sont les suivantes :

- Avoir un niveau minimum bac ;
- Maîtrise des langues française et anglaise (maîtrise d'une troisième langue appréciée) ;
- Connaître et utiliser un logiciel de billetterie et d'encaissement ;
- Niveau d'autonomie suffisant pour respecter les consignes d'encadrement ;
- Sens de la diplomatie et de la courtoisie ;
- Excellente présentation ;
- Bon sens du relationnel ;
- Savoir gérer les situations de stress et d'urgence ;
- Intérêt pour l'art et la culture en général ;
- Sens du service public ;
- Parfaite élocution ;

7.3. Description des prestations du responsable de la supervision présent sur le site

Les prestations que devra réaliser le responsable de la supervision (ou superviseur) sont les suivantes :

- Encadrer les agents de billetterie-boutique et piloter les réunions desdites équipes en coordination avec le service des publics du Musée ;
- Gérer la caisse et les interfaces de vente, et appliquer le suivi des recettes ;
- Rédiger et suivre les outils de reporting (quotidien, hebdomadaire, mensuel, relevés d'activités) ;
- Rédiger des comptes-rendus sur la qualité des prestations confiées ;
- Être garant de la qualité des prestations confiées ;
- Veiller à l'excellente tenue des agents de billetterie-boutique ;
- Organiser le suivi quotidien : veiller au suivi du calendrier, encadrement intermédiaire en face public et gérer/évaluer quotidiennement ses équipes ;
- Former les équipes, en activité sur site, aux outils de billetterie et d'accueil, à l'offre culturelle et à l'offre présente en boutique ;
- Être le relais auprès du responsable du service des publics ;
- Participer au traitement des réclamations et litiges concernant les visiteurs ;
- Organiser l'accueil des visiteurs (individuels, adhérents, groupes) en coordination avec le service des publics du Musée ;
- Participer au recueil des informations et des données dans le cadre des statistiques sur les visiteurs ;
- Développer l'offre boutique en sélectionnant des produits et en développant les produits dérivés en coordination avec le Musée.

Les qualifications du responsable de la supervision salariée du concessionnaire sont les suivantes :

- Avoir un niveau bac + 3 ;
- Maîtrise des langues française et anglaise ;
- Connaître différents logiciels de billetterie ;
- Autonomie et esprit d'initiative ;
- Sens de la diplomatie et de la courtoisie ;

- Connaissance dans le développement commercial ou la gestion d'une boutique ;
- Expérience de 3 ans minimum dans le management d'équipes ;
- Intérêt pour l'art et la culture.

7.4. Valeur prévisionnelle globale de la concession

La valeur globale estimée de la concession (Chiffre d'Affaire hors subvention pour obligation de service public), définie en application de l'article R.3121-1 du code de la commande publique, est évaluée de **220 000 € HT à 880 000 € HT** sur la durée du contrat.

Ce montant estimé du contrat est exprimé en euros HT constants et correspond au chiffre d'affaires total HT estimé du concessionnaire incluant l'ensemble des produits liés à l'exploitation de la concession au titre de l'exécution de la concession sur la durée de quatre (4) ans.

ARTICLE 8 : DÉSIGNATION D'UN RESPONSABLE DE LA CONCESSION

Dès la notification de la concession, le concessionnaire désigne les personnes habilitées à le représenter pour l'exécution de la concession ainsi que les responsables de la conduite et de l'exécution des prestations. Ces responsables nommément désignés sont les seuls habilités à dialoguer avec les interlocuteurs du pouvoir adjudicateur. Le concessionnaire communique par ailleurs, les noms, la qualité et les coordonnées des personnes composant son équipe de travail dédiée à l'exécution des prestations.

ARTICLE 9 : MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

9.1. Mises à dispositions

Le Musée s'engage à offrir ses meilleurs efforts pour assurer au concessionnaire l'organisation, le bon fonctionnement et le développement des activités de visite.

Le musée met à disposition pour les besoins de l'exécution des prestations, en contrepartie du versement d'un droit d'accès dans les conditions précisées à l'article 5.1 du présent document, un comptoir d'accueil et de vente d'une surface d'environ 86 m², un espace destiné uniquement au stockage de 12 m² et des vestiaires et espaces de repos communs avec ceux des équipes d'accueil et de surveillance.

Le concessionnaire pourra, s'il le souhaite, prendre à sa charge un espace de travail supplémentaire en dehors du Musée, étant précisé ici, qu'aucun espace de travail ou bureau ne pourra être mis à disposition du concessionnaire.

La mise à disposition du comptoir d'accueil et de vente ainsi que des espaces susvisés se fait sous le contrôle, et avec l'accord formel et préalable du Musée.

Le concessionnaire pourra apposer dans les espaces mis à sa disposition, et là où s'exerce son activité, des panneaux et affichages nécessaires à l'exercice de son activité. Il devra au préalable avoir obtenu l'accord du Musée sur les projets et maquettes, dont la conception et la réalisation devront être conformes aux éléments de la charte graphique ou des prescriptions du Musée.

De plus, il pourra installer à ses frais et avec l'accord du Musée des équipements ou éléments mobiliers nécessaires à ceux déjà présents dans l'espace d'accueil et de vente mis à disposition gratuitement. Dans ce cas, la liste et la valeur des équipements mobiliers seront transmises au Musée et feront l'objet d'un état des lieux.

Le Musée s'engage :

- À couvrir les charges afférentes à l'électricité, au chauffage et à la propreté des sols uniquement de l'espace mis à disposition ;
- À effectuer les travaux d'entretien courant.

Le concessionnaire s'engage :

- À prendre en charge l'abonnement et les consommations de la ligne internet et téléphonique ;
- À prendre en charge le nettoyage des vitrines et du mobilier d'accueil et de vente.

9.2. Phase de démarrage

La concession comporte une phase de démarrage d'une (1) semaine pendant laquelle le Musée porte à la connaissance du concessionnaire les informations et les outils nécessaires au bon accomplissement des prestations. Durant cette phase d'ajustement et avant la première prise de service, les agents de billetterie-boutique devront être présentés au représentant désigné par le Musée, afin de vérifier l'adéquation de leurs compétences aux exigences du présent CCTP.

Une formation initiale de trois (3) jours sera mise en place afin de présenter le site aux agents du concessionnaire et de les former à l'utilisation du logiciel d'encaissement et de réservation. Le concessionnaire ne bénéficie d'aucune rémunération particulière pendant cette période. Durant cette phase, le concessionnaire devra fournir la liste nominative des salariés prévus pour intervenir sur le site.

9.3. État des lieux et inventaire des moyens mis à disposition du concessionnaire

Les moyens mis à disposition du concessionnaire, notamment les locaux et le matériel, feront l'objet d'un état des lieux complet et détaillé. Le concessionnaire valide et contrôle sous sa seule responsabilité le bon fonctionnement et l'adéquation de ces moyens mis à sa disposition. Aussi, le concessionnaire s'engage à effectuer toutes les opérations de validation qu'il juge utile dans un délai de trente (30) jours à compter de l'établissement de cet état des lieux. À défaut d'observations communiquées par écrit au Musée dans ce délai, le concessionnaire sera réputé avoir validé le bon fonctionnement des moyens en cause.

Le concessionnaire est responsable des dégradations causées aux moyens mis à disposition, autres que l'usure normale. En cas de dégradation, il est tenu : soit de remplacer le matériel, soit de le remettre en état ou enfin d'en rembourser le pouvoir adjudicateur la valeur d'acquisition ou le montant des frais de reconstitution à neuf. Dans chaque cas, le délai sera déterminé d'un commun accord entre le pouvoir adjudicateur et le concessionnaire.

Les agents ne doivent pas utiliser à but personnel le matériel mis à disposition. En cas de perte et de dommages causés par un usage irrationnel du matériel par les agents du concessionnaire, les frais de remise en état et de remplacement sont à la charge du concessionnaire, dans un délai déterminé d'un commun accord entre le pouvoir adjudicateur et le concessionnaire.

Le concessionnaire s'engage à laisser en fin d'exécution de la concession les locaux et matériel en état normal d'entretien et de fonctionnement. Un état des lieux sera établi avec le concessionnaire qui constituera l'état des lieux sortant. En cas de carence constatée, les prestations de remise en état sont réalisées soit par le concessionnaire sortant avant la fin de la concession, soit par le concessionnaire entrant. Dans ce dernier cas, il est facturé aux frais exclusifs du concessionnaire sortant avec application des éventuelles pénalités.

9.4. Moyens matériels mis en œuvre par le concessionnaire

Le concessionnaire doit mettre en œuvre, à ses frais, les moyens techniques adéquats afin d'assurer la parfaite exécution de ses engagements. A ce titre, il définit, se procure et organise, sous sa responsabilité, les ressources, outils, méthodes et moyens d'exécution qui lui sont nécessaires.

9.5. Qualité de service

Tout au long de l'exécution de la concession, le concessionnaire est tenu d'exécuter les prestations qui lui sont confiées avec tout le soin requis et se conformer aux règles de l'art applicables à chaque type de prestations. La qualité de service sera évaluée au regard :

- Du contrôle sur le terrain des prises de postes, d'analyse des défaillances et des solutions apportées par le superviseur ;
- Du respect des consignes d'exploitation par l'ensemble des équipes du concessionnaire ;
- Du point bimensuel tenu en présence du représentant du concessionnaire avec l'équipe du service des publics entendu que ce point devra donner lieu à la remise par le concessionnaire d'un procès-verbal de réunion dans les 48 heures suivant le point ;
- De la remise de rapports par le concessionnaire dont le nombre sera déterminé chaque année portant sur l'évaluation qualitative des prestations (par le biais notamment de visites, réservations, appels mystères, etc.) selon une méthodologie et des délais validés au préalable par le service des publics.

Le Musée se réserve le droit de faire vérifier à tout moment et de manière inopinée la bonne exécution des prestations, par ses personnels ou par une assistance extérieure.

9.5.1 Réunion de suivi des prestations

Une réunion bimestrielle est organisée entre l'équipe du service des publics du Musée et le concessionnaire. À la demande du Musée, une réunion mensuelle pourra être organisée entre la direction du Musée ou son représentant le cas échéant et le concessionnaire. À tout moment, le Musée peut convoquer le concessionnaire pour obtenir des précisions ou explications sur la qualité des prestations exécutées.

9.5.2 Rapport annuel

Le concessionnaire produira chaque année, avant le 31 mars, un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat de concession et une analyse de la qualité des services. Ce rapport devra permettre au Musée d'apprécier les conditions d'exécution du service public ainsi que la comparaison entre l'année en cours et la précédente.

Conformément aux articles R3131-3 et R3131-4 du code de la commande publique, ce rapport comprendra, notamment :

Les données comptables suivantes :

- Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la concession rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure ;
- Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation, les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle et dûment motivée ;
- Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat ;
- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles ;
- Un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public concédé, comportant notamment une description des biens et, le cas échéant, le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité ;
- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public

concéder ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la concession ;

- Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service concédé ;
- Les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la concession et nécessaires à la continuité du service public

Une analyse de la qualité des services sera demandée au concessionnaire, comportant tout élément qui permette d'apprécier la qualité des services exploités et les mesures proposées par le concessionnaire pour une meilleure satisfaction des visiteurs. La qualité des services est notamment appréciée à partir d'indicateurs proposés par le concessionnaire.

Une annexe comprenant un compte rendu technique et financier comportant les informations utiles relatives à l'exécution du service, notamment les tarifs pratiqués (hors billetterie), leurs modes de détermination et leurs évolutions, ainsi que les autres recettes d'exploitation.

Un exemple de rapport devra être remis dans la proposition technique du concessionnaire.

9.6. Remplacement des agents

9.6.1. Remplacement en cours d'exécution de la concession à l'initiative du concessionnaire

Le remplacement en cours d'exécution d'un agent sera à assurer et effectuer par le concessionnaire dans des conditions similaires à l'article 7 du présent CCP.

9.6.2. Remplacement en cours d'exécution de la concession à l'initiative du Musée

La direction du Musée se réserve la possibilité de récuser un ou des agents du concessionnaire, quel qu'il soit, à tout moment pendant l'exécution des prestations. Elle notifie sa décision au concessionnaire dans laquelle elle motive sa décision.

Le concessionnaire dispose alors de dix (10) jours, sauf urgence motivée, pour procéder à son remplacement.

Dans tous les cas, il est procédé au remplacement par une personne dont les compétences et les qualifications sont équivalentes dès le premier jour d'absence de l'agent de billetterie. Un entretien avec le nouvel agent peut être organisé sur demande du Musée le cas échéant. Le remplaçant est considéré comme accepté si le Musée ne le récuse pas dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de la présentation de ce nouvel agent. Si le Musée récuse le remplaçant, le concessionnaire dispose d'un délai de deux (2) jours pour désigner un 2e remplaçant et en informer le Musée.

Tout agent faisant preuve d'une tenue non conforme, d'une attitude incorrecte, de retards ou d'absences répétés, de négligence dans l'exécution de ses prestations, d'incorrection vis-à-vis de qui que ce soit, devra être remplacé au plus tard dans les 2 heures qui suivent la notification du Musée, avec interdiction de revenir exercer sur le site du Musée.

9.6.3. Remplacement en cas d'absence

Il est procédé au remplacement par une personne dont les compétences et qualifications sont équivalentes dès les deux (2) premières heures de l'absence de l'agent du concessionnaire absent.

9.7. Présentation et tenue

Une présentation soignée et irréprochable des agents de boutique-billetterie du concessionnaire est exigée afin d'entretenir l'image de marque du Musée.

Une tenue vestimentaire spécifique des agents d'accueil et de billetterie du concessionnaire pourra être décidée par le Musée à des fins d'amélioration de l'expérience visiteur, en concertation avec le concessionnaire, le cas échéant.

La prise en charge de ces tenues sera sous la responsabilité du concessionnaire.

9.8. Service minimum

En cas d'arrêt de travail de son personnel, le concessionnaire doit en informer par écrit, dans l'heure, le service des publics du Musée, il en est de même à la reprise du travail. Ce dernier se devra de gérer les imprévus et les absences en assurant le remplacement du personnel absent dans un délai maximum de deux (2) heures. Toutefois, sur requête du service des publics du Musée, une prestation de service minimum pourra être effectuée alors par une autre société aux frais et risques du concessionnaire.

9.9. Fin de la concession

Le présent contrat prend fin :

- Soit à l'expiration de la durée prévue ;
- Soit par décision unilatérale du Musée national Adrien Dubouché pour motif d'intérêt général ;
- Soit à titre de sanction en cas de déchéance.

Dans tous les cas, les parties se mettront d'accord sur les modalités de reprise ou transfert de l'activité au moins trois (3) mois avant la date d'échéance de la concession.

L'établissement public Manufactures nationales – Sèvres et Mobilier national a la faculté, sans qu'il en résulte un droit à indemnité pour le Concessionnaire, de prendre pendant les dix derniers mois du contrat, et sans délai en cas de fin anticipée, toute mesure pour assurer la continuité du service en réduisant autant que possible la gêne qui en résultera pour le Concessionnaire.

D'une manière générale, le Musée national Adrien Dubouché peut prendre toutes les mesures nécessaires pour faciliter le passage progressif du service au régime nouveau d'exploitation.

A la fin normale ou anticipée de la présente convention, le Musée national Adrien Dubouché est subrogé aux droits du Concessionnaire.

Conformément à l'article L.3136-3 du code de la commande publique, l'établissement Manufactures nationales – Sèvres et Mobilier national se réserve le droit de mettre fin au contrat de concession avant son terme normal, pour motif d'intérêt général.

La décision prend effet six (6) mois à compter de sa notification dûment motivée, adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Dans ce cas, le Concessionnaire sera indemnisé du préjudice subi par lui, qui intégrera les éléments suivants :

- Le montant des bénéfices prévisionnels qui auraient pu être réalisés sur la durée normale résiduelle de la convention restant à courir à compter de la prise d'effet de la résiliation, et calculé à partir de la moyenne des bénéfices réalisés au cours des exercices précédents du Concessionnaire, rapportée à cette durée résiduelle, dans la limite de trois exercices,
- Sauf reprise des contrats par le Concédant, les autres frais et charges engagés par le Concessionnaire pour assurer l'exécution du présent contrat pour la partie non couverte à la date de la prise d'effet de la résiliation, dûment justifiés.

En cas de faute d'une particulière gravité, et notamment si le Concessionnaire n'assure plus les engagements fixés dans la présente convention, et si le service n'est plus assuré de manière satisfaisante

(interruption du service, fonctionnement défectueux, manquements graves à ses obligations tarifaires (refus de produire les documents comptables, non versement la redevance, augmentation illicite des tarifs), l'établissement public Manufactures nationales – Sèvres et Mobilier national pourra prononcer lui-même la déchéance de l'exploitation aux torts exclusifs de ce dernier. Cette déchéance ne donne lieu à aucune indemnité ou remboursement.

La déchéance est précédée d'une mise en demeure restée sans effet dans un délai de quinze (15) jours. Les suites de la déchéance, notamment financières, seront mises à la charge du Concessionnaire.

9.10. Gestion des imprévus

Le concessionnaire se devra d'être réactif à toute demande complémentaire ou contextuelle du Musée. Il lui est demandé de conseiller et orienter le service des publics du Musée dans ses choix de dispositif d'accueil et billetterie. En cas de grève des transports en commun, il devra anticiper des modes alternatifs de transport (le covoiturage par ex.) et prendre en charge des frais de taxi.

Dans l'hypothèse d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure empêchant le concessionnaire d'exécuter les prestations en temps et en heure, le Musée se réserve le droit de recourir aux services d'un autre prestataire qui sera chargé de les exécuter pendant la durée d'empêchement du concessionnaire. Dans ce cas, le recours aux services d'un autre prestataire ne sera pas refacturé au concessionnaire.

9.11. Modalités d'accès et de circulation du personnel sur le site du Musée

Le personnel du concessionnaire est soumis notamment au règlement intérieur du Musée, aux règles d'accès et de circulation sur le site, objet de la concession, aux dispositions relatives à l'hygiène, à la sécurité du travail et des personnes en vigueur. Seuls devront être utilisés par le personnel du concessionnaire les parcours, accès et locaux désignés, étant entendu qu'il est formellement interdit de pénétrer ou circuler, sous quelque prétexte que ce soit dans les autres zones de l'établissement.

Les agents entrés et sortis sont consignés dans un registre et les accès sont gérés par les personnels du service d'accueil et de surveillance du musée, habilités à détenir les clés ou moyens techniques qui permettent d'accéder au site et aux locaux.

Annexes :

- Annexe 1 : Règlement de visites
- Annexe 2 : Grille tarifaire
- Annexe 3 : Régime du droit d'entrée
- Annexe 4 : Plan des espaces concédés
- Annexe 5 : Liste du personnel actuellement en poste