

**ÉTABLISSEMENT PUBLIC DU MUSÉE DU LOUVRE**

Direction des relations extérieures et de la communication

Sous-direction du pilotage administratif et des concessions

Service des concessions

75058 Paris Cedex 01

**CONCESSION DE SERVICES**

**GUIDE DE RÉDACTION DES OFFRES**

**concession de SERVICES PORTANT SUR L’EXPLOITATION saisonnière de deux points de vente mobiles de glaces ET sorbets ARTISANAUX et de boissons dans le jardin des Tuileries**

**(n° 2026-021C)**

**SOMMAIRE**

**INTRODUCTION – PRINCIPES DE L’OFFRE INITIALE DES CANDIDATS 3**

**CHAPITRE 1 – CRITERE COMMERCIAL 3**

**CHAPITRE 2 – CRITERE TECHNIQUE 5**

**CHAPITRE 3 – CRITERE FINANCIER 5**

**CHAPITRE 4 – CRITERE SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL 6**

**INTRODUCTION – PRINCIPES DE L’OFFRE INITIALE DES CANDIDATS**

Le candidat établit son offre initiale en respectant les recommandations prescrites dans le présent document. Cette offre respecte l’ensemble des exigences fixées dans le dossier de consultation des entreprises, et notamment le cahier des charges.

L’offre doit comporter quatre parties, dans l’ordre des critères présentés au règlement de consultation (cf. article 7.2), tel qu’énumérées ci-après :

* Chapitre 1 : Critère commercial
* Chapitre 2 : Critère technique
* Chapitre 3 : Critère financier
* Chapitre 4 : Critère social et environnemental

Pour chaque partie, le candidat s’attache à être le plus structuré, précis et le plus exhaustif possible.

Le mémoire comporte un sommaire général intégrant la numérotation des pages. Le candidat précise en pied-de-page le numéro de la page sur le nombre de pages totales et la date.

Lorsque qu’un formalisme particulier est attendu de la part du candidat, l’EPML le précise dans les différentes sections du GRO par un texte en italique précédé d’une flèche.

**CHAPITRE 1 : CRITÈRE COMMERCIAL**

Cette partie doit contenir l’ensemble des éléments d’appréciation listés ci-dessous, dans l’ordre indiqué et en reprenant les intitulés des sous-parties :

1. **Qualité et adéquation de l’offre avec le visitorat du jardin**

- Le candidat doit fournir une présentation de l’offre en explicitant :

* La capacité de l’offre proposée à répondre à l’ensemble des visiteurs du jardin des Tuileries et à évoluer au gré des saisons ;
* La prise en compte des contraintes du jardin notamment celles liées à l’approvisionnement et au stockage

- Il décrit les différentes cibles de l’offre proposée, en précisant notamment les formats et parfums des glaces et sorbets en lien avec les attentes de chacune d’entre elles.

- Il présente sa politique tarifaire détaillée, en mettant en exergue son adéquation avec les attentes des cibles identifiées et la qualité des produits proposés, afin d’assurer une qualité de service cohérente avec l’offre proposée.

- Le candidat joint une projection de carte en précisant la fréquence du renouvellement des parfums de glaces et sorbets.Il est attendu que le candidat étaye sa projection de cartes saisonnières (haute et basse saison) en explicitant la cohérence de l’offre proposée avec les cibles identifiées et avec la politique tarifaire précédemment décrites.

*🡪 Le format attendu est une note de présentation.*

1. **Présentation de la démarche qualité**

Le candidat fournit :

- Une description des modalités de sélection des produits et matières premières (fournisseurs, provenance, …) ;

🡪 *Le candidat peut joindre à cette description, une présentation sous forme de tableau récapitulatif.*

- Une description des processus de fabrication artisanale des glaces et sorbets et des autres produits proposés à la carte ;

- Une présentation des outils de contrôle et de suivi de la qualité des produits.

1. **Pertinence du plan de communication et de la stratégie marketing**

Le candidat doit proposer la politique de marketing et de communication envisagée, vis-à-vis des différents publics cibles identifiés.

Le candidat précise :

- Le nom de l’enseigne et l’identité graphique associée (logo notamment) ;

- Les actions de communication envisagées, incluant le volet digital, à travers des exemples d’actions (publications sur les réseaux sociaux à l’occasion du lancement de l’activité, événements à destination d’influenceurs ou de la presse, …) ;

- Les actions marketing et commerciales envisagées en vue de développer l’activité et de fidéliser la clientèle;

- La proposition de remise pour les agents du domaine du Louvre, sur présentation du badge, d’un montant minimum de 10% et pour les autres typologies de publics identifiés (cf. article 8.4 du cahier des charges).

1. **Schéma d’organisation et gestion des ressources humaines en vue de l’exploitation**

Le candidat indique :

- Une présentation des horaires d’ouverture des points de vente mobiles en cohérence avec les horaires du jardin (cf. article 5 du cahier des charges) ;

- L’organigramme de l’équipe en charge de la concession, en incluant les profils de l’équipe, notamment le personnel d’encadrement) ;

- Le planning de rotation des équipes rattachées à la concession ;

*🡪 Le planning de rotation fourni est attendu en deux versions, l’une pendant la saison haute (de juin à août), l’autre pendant la saison basse sur une semaine type à minima.*

- Un descriptif des modalités d’accueil et de contrôle de la qualité du service ;

- La description de la politique de recrutement et de formation continue à l’égard du personnel.

**CHAPITRE 2 : CRITÈRE TECHNIQUE**

Cette partie doit contenir l’ensemble des éléments d’appréciation, dans l’ordre indiqué, en reprenant les intitulés des sous-parties et en veillant à respecter le formalisme indiqué :

Le candidat doit fournir :

- Une description des points de vente mobiles dans le respect des prescriptions de l’EPML ;

*🡪 Le candidat doit joindre des visions 3D des points de vente mobiles, en précisant les dimensions, matériaux, RAL et tout autre information utile. Il doit également détailler les équipements qui seront présents dans chacun des points de vente*

*🡪 Un moodboard d’inspiration étayant le projet esthétique des points de vente mobiles peut également être joint*

*🡪 Le candidat joint également un schéma d’implantation coté en reprenant le plan transmis en annexe 1 du cahier des charges et précisant les éventuels éléments de mobilier envisagés notamment les dispositifs de gestion des files d’attente.*

- Une description des aménagements intérieurs en accord avec l’offre et dans le respect des contraintes énoncées par le cahier des charges, notamment celles relatives à l’optimisation des espaces de stockage pour garantir le rangement des équipements de stockage, de la marchandise et du matériel nécessaire à l’exploitation.

La proposition du candidat devra inclure un dispositif de collecte des ordures conforme au plan Vigipirate (avec des sacs transparents), intégré aux points de vente mobiles.

*🡪 Le candidat doit étayer son projet par un schéma d’implantation coté, permettant de visualiser les aménagements et par des éventuels éléments de mobilier proposés en indiquant les références choisies.*

*🡪 Les fiches techniques de chaque équipement qui sera utilisé à l’intérieur de chaque point de vente, ainsi que les équipements qui seront installés dans l’espace de stockage.*

**CHAPITRE 3 : CRITÈRE FINANCIER**

Ce chapitre correspondant au critère 3 et se décline en sous-critères qui doivent être repris dans l’ordre indiqué, en reprenant les intitulés des sous-parties. Il doit être complété par l’annexe financière (annexe 1 au présent GRO), dûment remplie et fournie aux formats Excel et PDF.

**Sous-critère 1 : Niveau de redevance fixe**

- Le candidat indique le montant de la redevance fixe par année de concession sur la durée initiale, soit quatre (4) ans. On entend par année de concession la saison d’activité allant d’avril à fin octobre.

**Sous-critère 2 : Taux de redevance variable**

Conformément aux dispositions du cahier des charges, le candidat formule ses propositions pour une redevance annuelle variable, proportionnelle au chiffre d'affaires global et dont le montant s’ajoute à la redevance fixe. Il précise ainsi les taux de redevance qu’il propose selon les paliers de chiffre d’affaires annuels précisés à l’article 15.2 du cahier des charges.

**Sous-critère 3 : Pertinence du modèle économique et du programme d’investissements**

Le candidat doit fournir les éléments suivants sur la durée initiale du contrat hors période de reconduction :

- Une description de l’évolution prévisionnelle du chiffre d’affaires sur la durée initiale de la concession (quatre ans), calculée sur la base des hypothèses d’indicateurs pertinents tels que panier moyen, nombre de clients qu’il précise ;

- Une répartition détaillée de la masse salariale (salaires et charges sociales) par catégorie/profil, phasée année par année ;

- Le plan de financement du projet sur l’ensemble de la durée initiale de la concession, en précisant notamment les sources de financement (acquises ou envisagées) ainsi que leurs coûts et modalités de remboursement et une proposition de garantie financière de bonne exécution du contrat ;

- Le taux de rentabilité interne de l'opération en valeur réelle et nominale (TRI) ;

- Une description du programme d’investissements, en spécifiant les montants, le type d’investissement et les durées d’amortissement prévisionnelles, étant précisé que les investissements doivent être amortis sur la durée initiale du contrat hors période de reconduction, en distinguant :

* Les investissements initiaux ;
* Les réinvestissements au cours de la concession, phasés année par année, liés à la maintenance et au renouvellement du matériel d’exploitation.

Le candidat présente l’ensemble des éléments financiers en euros constants, comme indiqué dans l’annexe financière du présent guide de rédaction des offres (GRO).

**CHAPITRE 4 – CRITÈRE SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL**

Cette partie doit contenir l’ensemble des éléments d’appréciation listés ci-dessous, dans l’ordre indiqué et en reprenant les intitulés des sous-parties :

De manière générale, l’offre du Concessionnaire doit tendre, dans tous ses aspects, vers un impact maîtrisé, voire positif, sur l’environnement (proposition d’écolabels, garantie de la traçabilité des produits, promotion du circuit court, sélection d’équipements propres à assurer une consommation d’énergie et d’eau limitée, conservation de l’énergie et isolation thermique optimale, optimisation de la gestion des déchets), conformément aux attentes formulées dans le cahier des charges.

1. **Eco-responsabilité de l’exploitation**

Le candidat fournit :

- Une description des dispositifs écoresponsables mis en place dans les points de vente mobiles concernant la sélection des matériaux et équipements et des économies d’énergie ;

- Un détail des engagements en termes de produits et denrées alimentaires sur la base des obligations contractuelles minimales fixées par l’article 6.2.3 du cahier des charges

*🡪 Les éléments sont attendus sous forme de tableau récapitulatif, en détaillant le calcul du pourcentage annoncé, les typologies de produits concernées ainsi que les labels proposés le cas échéant ;*

- Un descriptif de la politique mise en place à l’égard de la réduction du plastique ;

- Un détail de la politique mise en place à l’égard de la gestion des déchets (valorisation, réduction du gaspillage…).

1. **Dispositifs pour les personnes à mobilité réduite (PMR) et politique d’accessibilité**

Le candidat fournit :

- Une description détaillée des dispositifs mis en place pour favoriser l’accessibilité :

* Schéma d’aménagement et de gestion des flux prenant en compte l’accès PMR ;

🡪 *Le candidat fournit ces schémas en se basant sur le plan fourni en annexe 1 du cahier des charges (plan transmis en version pdf et dwg).*

* Sélection de mobiliers et matériaux selon le critère d’accessibilité ;
* Politique à l’égard de l’accueil des publics spécifiques ;
* Politique de ressources humaines (formations à l’accueil des publics spécifiques, dispositifs mis en place pour garantir l’emploi des travailleurs handicapés etc.).