

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

CONCESSION DE SERVICES POUR L'EXPLOITATION DE CAFETERIAS / BOUTIQUES ET SERVICES ANNEXES POUR LE CHRU DE TOURS ET LE CH DU CHINONNAIS



Ce marché comporte une clause environnementale.

Ce marché comporte une clause sociale.

Table des matières

I.	Objet de la concession.....	3
II.	Définition du besoin du CH du Chinonais	3
III.	Description des lieux du CHRU de Tours.....	4
III.1.	Bretonneau.....	4
III.2.	Trousseau (dont travaux et déménagement)	4
III.3.	Clocheville	4
IV.	Horaires d’ouvertures	5
V.	Prestations attendues	5
V.1.	Cafétéria / boutique / presse.....	5
V.2.	Distributeurs automatiques (uniquement pour les sites du CHRU de Tours)	5
V.3.	Food trucks	6
V.4.	Conciergerie : Prestation proposée en option obligatoire pour le CHRU de Tours et facultative pour le CH du Chinonais	6
VI.	Travaux, installation et équipements.....	6
VI.1.	Travaux d’aménagement.....	6
VI.2.	Equipements installations fixes.....	7
VI.3.	Equipements et matériels de restauration	7

I. Objet de la concession

Le CHRU de Tours et le CH du Chinonais autorisent, dans le cadre d'une convention d'occupation du domaine public, une activité commerciale dans les domaines suivants :

- ✖ Cafétéria ;
- ✖ Boutique/presse ;
- ✖ Distributeurs automatiques de boissons et denrées alimentaires ;
- ✖ Autres prestations liées (conciergerie ...)

L'occupation est consentie à titre précaire et révocable, pour une durée de 7 ans ferme, renouvelable 3 fois 12 mois, moyennant le paiement d'une redevance d'occupation à compter du 1^{er} décembre 2026.

Les objectifs généraux en matière de résultat consistent à :

- Offrir à chaque public (patients, familles, professionnels, étudiants) une offre alimentaire adaptée à ses besoins et ses moyens, en tenant compte des nouveaux modes de consommation ;
- Intégrer le développement durable dans l'ensemble des pans du projet (offre alimentaire, équipements, réduction de l'usage unique, clauses sociales...) ;
- Permettre aux établissements de bénéficier de recettes complémentaires liées à ces prestations.
- Créer, en option, un pôle de services proposant notamment des prestations de conciergerie.

II. Définition du besoin du CH du Chinonais

Le CH du Chinonais autorise dans son enceinte une activité commerciale dans les domaines suivants :

- Cafétéria
- Boutique / presse
- Autres prestations liées (conciergerie...)

Il n'est pas attendue une prestation de distributeurs automatiques pour le CH du Chinonais.

Le Centre Hospitalier du Chinonais met à disposition dans le hall d'accueil de l'hôpital François Rabelais (route de Tours ; 37500 Saint Benoît la Forêt) :

- Un espace boutique/caféteria d'environ 26 m² fermé par un volet roulant grillagé et sécurisé par clé
- Un local fermé de stockage ou préparation attenant de 5 m², qui pourra être étendu à une autre réserve (bibliothèque) sur plan de 6m² moyennant travaux pour fusionner les deux pièces.
- Un espace convivial dans le hall intérieur attenant et une terrasse extérieure attenante de 120 m²

Le mobilier présent dans ces différents locaux appartient au CH du Chinonais. Si un autre choix de mobilier devait être fait, il sera soumis à l'approbation du maître d'ouvrage.

Le CH n'a plus disposé de cafétéria-boutique entre novembre 2024 et janvier 2026.

➤ Chiffres d'affaires Cafétéria-Boutique

Les années 2020 à 2022 ont été marquées par des fermetures ponctuelles dues à la crise sanitaire.

2019 : 89 920 € TTC

2020 : 63 477 € TTC

2021 : 72 804 € TTC

2022 : 80 033 € TTC

2023 : 100 716 € TTC

➤ Horaires d'ouverture

L'amplitude minimum des horaires d'ouverture pour le CHC sera :

Du lundi au vendredi : 9h00 – 16h00

Le samedi, dimanche et jours fériés : 10h00 - 17h00

III. Description des lieux du CHRU de Tours

Le CHRU de Tours est un établissement public de santé multisites. Il emploie plus de 9 000 personnels médicaux et non médicaux et accueille quotidiennement près de 2000 patients.

Le champs d'intervention du prestataire portera sur les sites suivants :

- ⇒ Hôpital Bretonneau : 2, boulevard Tonnelles - 37000 TOURS
- ⇒ Hôpital Trousseau : Avenue de la République – 37170 CHAMBRAY-LES-TOURS
- ⇒ Hôpital pédiatrique Gatien de Clocheville : 49, boulevard Béranger - 37000 TOURS
- ⇒ Hôpital Ermitage : 2, allée Gaston Pagès - 37100 TOURS
- ⇒ Institut de Formation des Professionnels de Santé (IFPS) : 2, rue Mansard - 37170 CHAMBRAY-les-TOURS

Pour les cafétérias et points presse, le CHRU de Tours met à disposition 3 lieux distincts situés sur 3 sites hospitaliers différents.

III.1. Bretonneau

La cafétéria/point presse se situe à l'entrée du bâtiment B1A (établissement recevant du public de type U avec hébergement de 1^{er} catégorie). Sa superficie est de 291 m² (salle 218 m² / bureau 12 m² / local réserve et préparations 18 m² / sanitaire privé 8 m² / mezzanine 35 m²), plus une terrasse extérieure d'environ 153 m².

Quatre baies vitrées orientées au sud permettent l'accès en terrasse. Lorsque le temps le permet, le prestataire installera des tables à l'extérieur. Les parasols ne devront pas être des supports publicitaires.

Le choix du mobilier sera soumis à l'approbation du maître d'ouvrage. Toute l'année le prestataire devra procéder à un entretien régulier de la cafétéria et de son environnement immédiat, et en particulier les poubelles placées tout autour de cette terrasse.

III.2. Trousseau (dont travaux et déménagement)

La cafétéria/point presse se situe actuellement au rez-de-chaussée d'un Immeuble de Grande Hauteur (de type sanitaire avec hébergement). Sa superficie est de 208 m² (salle de restauration 106 m² / boutique et zone de vente 58 m² / local préparations 18 m² / Réserve 16 m² / bureau 10 m²).

Toute demande de travaux devra faire l'objet d'une déclaration de travaux (avec notice de sécurité incendie et mission de coordination SSI) validé par le CHRU de Tours.

Dans le cadre de la construction du Nouvel Hôpital Trousseau (dit NHT ; établissement recevant du public de type U avec hébergement de 1^{er} catégorie), le concessionnaire devra prévoir le déménagement de la cafétéria dans le nouveau bâtiment et l'implantation de distributeurs automatiques. Le NHT sera livré au CHU fin 2027. Le soumissionnaire retenu devra l'aménagement des zones qui lui sont allouées au 1^{er} semestre 2028 pour un transfert prévisionnel du hall actuel de la Tour Trousseau dans le NHT en septembre 2028. La description des futurs locaux et les prescriptions associées sont détaillées dans l'annexe « NHT ».

III.3. Clocheville

La cafétéria/point presse se situe dans la cour de l'hôpital. Sa superficie est de 44 m² (salle 36 m² / local réserve 8 m²), plus une terrasse extérieure d'environ 145 m². Il s'agit d'un établissement recevant du public de type N de 5^{ème} catégorie.

Pour chacun de ces sites, il sera nécessaire de prévoir (après validation par le CHRU et notamment le responsable unique de sécurité) :

- ⇒ le mobilier pour le guichet d'accueil et d'encaissement
- ⇒ le mobilier pour la partie présentation de la restauration (vitrines réfrigérées) ;
- ⇒ le mobilier pour la partie restauration sur place (tables, chaises/bancs/banquettes) ;
- ⇒ le mobilier et les équipements pour la boutique et présentation de la presse.

Pour les sites de Bretonneau et Trousseau, le prestataire dispose de locaux réfrigérés pour réaliser ses propres offres alimentaires (sandwichs, salades, ...).

Nota : Le responsable unique de sécurité pour le CHRU est la Direction du Patrimoine, du Biomédical et des Services Techniques.

Il est garant du bon maintien des équipements et des dispositifs visant à sécuriser l'accueil du public au sein de nos établissements (IGH, ERP, ERT...). Son rôle est d'appliquer les réglementations incendie et sécurité. Il se base sur les normes et législations afin de sécuriser les établissements.

IV. Horaires d'ouvertures

Les horaires d'ouverture, sur Bretonneau et Trousseau, souhaités sont :

Du lundi au vendredi : 7h30 – 18h00

Le samedi, dimanche et jour férié : 11h00 - 18h00

Sur le site de Clocheville : Du lundi au vendredi de 9h à 18h

Toute modification des jours et heures d'ouverture initialement convenu doit faire l'objet d'une entente préalable entre les parties, quinze jours avant la date prévue pour son application.

V. Prestations attendues

V.1. Cafétéria / boutique / presse

Le prestataire proposera une offre complète et variée de petite restauration et de boissons à consommer sur place ou à emporter. Le Concédant se réserve le droit d'exercer une surveillance sur les articles mis en vente. Par respect de la Loi Egalim, l'offre culinaire doit privilégier : les circuits d'approvisionnement courts, les fruits et légumes de saison, les produits biologiques et issus de l'agriculture raisonnée.

Dans les points boutique-presse, le prestataire proposera, au minimum, à la vente les articles suivants :

- journaux, revues, livres, papeterie...
- petits articles d'hygiène ;
- timbres ; chargeurs de téléphone
- cadeaux, jouets, ...

L'annonce, l'étalage et la vente de toute publication contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public, ainsi que toutes publications faites dans un but de diffamation ou de chantage sont interdites.

Il est précisé que les ventes de tabac, d'alcools et de produits associés, sont interdites.

Le prestataire pourra présenter un calendrier d'animations et d'offres saisonnières traduisant sa volonté de s'inscrire dans la vie de l'hôpital.

V.2. Distributeurs automatiques (uniquement pour les sites du CHRU de Tours)

Les distributeurs automatiques, contenant des boissons chaudes ou froides et/ou des denrées alimentaires, sont installés sur les sites de Bretonneau, Trousseau, Clocheville, l'Ermitage et de l'IFPS.

Leur nombre est actuellement de 27 dont 12 de boissons chaudes mais pourra évoluer en plus ou en moins au cours de la convention.

Les distributeurs automatiques doivent être protégés par un habillage renforcé efficace contre le vandalisme, tout en restant esthétique.

En fonction des services et des emplacements définis, les distributeurs automatiques proposeront, à titre indicatif, les produits suivants :

- Boissons chaudes : café, thé, cappuccino, chocolat, lait, potage
- Boissons fraîches (à l'exclusion des boissons alcoolisées)

➤ Denrées alimentaires :

- produits frais (fruits, yaourts...) ;
- sandwichs (en particulier sur le site de l'IFPS) ;
- biscuiterie ;
- confiserie.

Le contenu des distributeurs devra être adapté à la clientèle accueillie (exemple : ne pas mettre de produits favorisant l'obésité en pédiatrie).

Le prestataire devra assurer très régulièrement l'approvisionnement des appareils, veiller à la durée limite de consommation des produits et respecter les règles d'hygiène et la chaîne du froid. Tous les distributeurs devront être sécurisés.

Chaque appareil devra être muni d'un moyen de paiement par carte bancaire et par pièces avec rendu de monnaie.

Le prestataire devra maintenir en parfaite état de propreté les appareils de distribution et leurs abords immédiats.

Il devra assurer la maintenance des appareils. En cas de panne, il devra procéder à la remise en service dans les 48 heures ou au remplacement de l'appareil défaillant.

Le CHRU de Tours peut demander ponctuellement de mettre à disposition ou d'enlever un distributeur ou un récupérateur de gobelets qui sera à la charge du concessionnaire.

V.3. Food trucks

Le Concessionnaire peut proposer une offre déportée de petite restauration de type Food truck. En cas d'acceptation, le ou les emplacements ser(a)ont convenu(s) entre le Concédant et le Concessionnaire.

V.4. Conciergerie : Prestation proposée en option obligatoire pour le CHRU de Tours et facultative pour le CH du Chinonais

Les candidats proposeront la mise en place d'une véritable offre de service de conciergerie à destination des agents du Centre Hospitalier de Tours (et éventuellement du CH du Chinonais) mais également des patients, des usagers et des étudiants. Le Centre Hospitalier se réserve le droit d'autoriser certaines prestations proposées uniquement pour le personnel ou pour les patients.

Une attention particulière sera portée à l'accessibilité de ces services au personnel de nuit.

La gestion des chambres individuelles, la télévision ou l'accès internet ne pourront pas faire partis des services de conciergerie.

VI. Travaux, installation et équipements

VI.1. Travaux d'aménagement

La société assurera tous les travaux d'aménagement et d'installation ainsi que l'équipement en matériels et mobiliers nécessaires.

Avant toute exécution de travaux, la société devra :

- communiquer au CH le descriptif des aménagements prévus ainsi que les plans architecturaux et techniques et attendre l'agrément du CHRU (Direction du Patrimoine, du Biomédical et des services techniques) sur les aménagement et les entreprises intervenantes.
- obtenir auprès des services compétents l'ensemble des autorisations administratives et techniques préalables à l'exécution des travaux (ex : Autorisation de travaux déposée en Mairie afin de soumettre le projet à l'avis de la Commission Départementale de Sécurité)

A l'issue des travaux, la société devra envoyer au CHRU le dossier des ouvrages exécutés contenant les notices de fonctionnement, d'entretien des installations, les fiches techniques des matériaux et produits, le procès-verbal des contrôles réalisés par des organismes agréés. Ces contrôles sont à la charge du délégataire.

L'exploitation des locaux ne sera possible qu'après remise au CH de l'autorisation de la commission de sécurité pour l'ouverture des locaux au public. Dans l'éventualité où des réserves figureraient sur ce document, le CH se réserve le droit de ne pas autoriser l'ouverture avant la levée totale de ces réserves.

Toute modification ultérieure (aménagement, réparations, réfections des peintures, ...) ou renouvellement des matériels et mobiliers seront à la charge du prestataire. Celui-ci devra en informer préalablement la personne responsable du CHU, présenter les projets de travaux et attendre l'accord écrit.

La société s'engage à assurer un service minimum sous forme de vente à emporter durant la période des travaux de rénovation, sauf si les travaux sont prévus pour une durée maximale de 15 jours.

✱ **Site de Trousseau**

Le prestataire devra prévoir le déménagement de la cafétéria de la tour vers le nouveau bâtiment. Les travaux, le déménagement et l'installation dans les nouveaux locaux sont à la charge du prestataire.

VI.2. Equipements installations fixes

Les extincteurs sont la propriété du CHRU. Le délégataire s'assurera qu'ils restent bien à leur place et utilisables à tout moment. Le concessionnaire devra permettre les interventions du service sécurité de l'hôpital pour les opérations de maintenance (détection incendie, extincteur...) ou toute intervention en cas de sinistre. Pour ce faire une clef des locaux sera à disposition dans la boîte à clefs sécurisée présente au poste de sécurité incendie de l'hôpital Trousseau

Toute anomalie devra être immédiatement signalée au service sécurité du CHRU.

En dehors des installations de sécurité incendie, l'exploitation et la maintenance de l'ensemble des installations et équipements fixes (électricité, plomberie, chauffage, ventilation, climatisation), dans le périmètre de la concession, est à la charge du concessionnaire. Il devra apporter la preuve du bon entretien des installations au moins annuellement.

VI.3. Equipements et matériels de restauration

La totalité des équipements et matériels nécessaires au stockage, à la préparation, à la cuisson ou au maintien au froid, au service et au nettoyage sont à la charge du Concessionnaire.

Le projet d'équipement doit inclure des technologies permettant de réduire les consommations d'énergie. Une attention particulière doit être portée sur le choix des équipements en privilégiant : Le choix de matériaux durables, recyclés et recyclables.

Le concessionnaire peut proposer des matériels et mobiliers neufs, mais il peut également intégrer dans sa proposition la reprise de matériels et mobiliers reconditionnés, à partir du moment où ceux-ci s'intègrent parfaitement dans le projet.