



GHT SOMME LITTORAL SUD

DIRECTION DES ACHATS

Service juridique des contrats

CONCESSION DE SERVICES

CONTRAT DE CONCESSION

Procédure ouverte avec négociation

Le Pouvoir Adjudicateur :

CHU Amiens-Picardie (Etablissement support du GHT SOMME LITTORAL SUD)
1 Rond-Point du Professeur Christian Cabrol
80054 AMIENS CEDEX 1

Objet de la consultation :

Exploitation d'un espace cafétéria-boutique et d'une conciergerie, mise à disposition des patients d'abonnements de TV, de téléphone, d'accès Internet et mise à disposition de distributeurs automatiques pour le CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et le CH d'Hesdin-la-Forêt

La procédure de consultation utilisée est la suivante :

Contrat de Concession en application des articles L.3120-1 et suivants, et R.3111-1 et suivants du Code de la Commande Publique.



SOMMAIRE

Partie 1 – Identification des parties du contrat de concession

Partie 2 – Partie administrative

Article 1 - Pouvoir adjudicateur	6
Article 2 - Objet du contrat	6
2.1 - Services spécifiques au CHAM	6
2.2 - Services communs au CHAM et au CH d'Hesdin-la-Forêt	7
Article 3 – Décomposition en lots	8
Article 4 – Durée de la concession	8
Article 5 – Délai d'aménagement	8
Article 6 – Mode de concession	8
Article 7 – Mise à disposition d'un espace foncier	9
Article 8 – Pièces contractuelles	9
Article 9 – Cession/ Sous-concession/ Subdélégation	10
9.1 - Cession	10
9.2 – Sous-concession / Subdélégation.....	10
Article 10 – Autorisation d'occupation du domaine public	11
Article 11 – Dispositions tarifaires	12
11.1- Principes généraux.....	12
Article 12 – Impôts et frais.....	15
Article 13 - Redevance due aux Autorités concédantes	16
Article 14 - Modalités de versement de la redevance	16
Article 15 - Communication des recettes aux Autorités concédantes	17
Article 16 – Révision des conditions financières	17
Article 17 – Obligations des parties	17
17.1 Obligations des Autorités concédantes	17
17.2 Obligations du Concessionnaire.....	17
17.3 Dispositions générales	18
17.4 Confidentialité.....	18
17.5 Obligation du titulaire concernant la loi sur la Protection des données personnelles (RGPD)	18
17.6 Respect des principes d'égalité, de laïcité et de neutralité	19
Article 18 – Contrôle du délégant	20
18.1- Étendue du contrôle	20
18.2- Rapport annuel du Concessionnaire	20
18.2.1. Rapport financier	21
18.3- Suivi de la qualité du service : revue de contrat	21
Article 19 – Responsabilités	21
Article 20 – Assurances.....	22
20.1- Stipulations générales.....	22
20.2 – Obligations du Concessionnaire en cas de sinistre	22
20.3- Justification des assurances.....	23
Article 21 – Pénalités	23
Article 22 – Résiliation anticipée du contrat	26
22.1-Résiliation pour motif d'intérêt général	26
22.2- Résiliation pour faute.....	26
22.3- Redressement ou liquidation judiciaire	26
22.4- Déchéance du Concessionnaire	27
Article 23 – Remise des biens en fin de contrat	27
Article 24 – Modification du contrat.....	28



Article 25 – Litiges	30
-----------------------------------	-----------

Partie 3 – Partie technique

Article 1 - Objet du marché.....	31
Article 2 – Services concernées par la concession	32
2.1 Espace cafétéria et point de vente.....	33
2.2 Distributeurs automatiques	33
2.3 – Conciergerie	34
2.4 Gestion de la télévision et de la téléphonie.....	36
2.5 Services de téléphonie malade	40
Article 3 – Distribution automatique	41
Article 4 – Frais énergétiques	41
Article 5 - Installation et travaux	41
5.1 Etat des lieux.....	41
5.2 Installation des équipements et travaux d'aménagement	42
5.3 Gestion de la phase transitoire	42
5.4 Dossier des ouvrages exécutés (DOE)	43
5.5 Travaux d'entretien et conformité réglementaire	43
Article 6 – Enseignes, publicité et communication	44
Article 7 – Emplacement et propreté des lieux	44
Article 8 – Déchets.....	45
Article 9 – Hygiène	46
Article 10 – Livraisons.....	46
Article 11 – Sécurité et identification des intervenants	47
Article 12 – Dispositions relatives au personnel	47
Article 13 – Contrôles de la qualité du service	48
Article 14 – Suivi de la prestation	49



PARTIE 1 - IDENTIFICATION DES PARTIES DU CONTRAT DE CONCESSION

Entre :

Le CENTRE HOSPITALIER DE L'ARRONDISSEMENT DE MONTREUIL-SUR-MER, 140 chemin départemental 191 CS
70008, 62180 RANG-DU-FLIERS,

Et :

Le CENTRE HOSPITALIER D'HESDIN-LA-FORÊT, 13 boulevard Richelieu BP 89, 62140 HESDIN,

Représentés par leur Directeur, M. Cédric PONTON,

Et ci-après dénommés les « Autorités concédantes »
D'une part,

Et :

Le Signataire :

Nom :

Prénom :

Qualité :

- ☐ Signant pour mon propre compte
- ☐ Signant pour le compte de la société
- ☐ Signant pour le compte de la personne publique prestataire

Et

- ☐ Agissant en tant que prestataire unique
- ☐ Agissant en tant que membre du groupement défini ci-après
☐ Solidaire ☐ Conjoint
- ☐ En cas de groupement conjoint, agissant en tant que mandataire défini ci-après
☐ Solidaire ☐ Conjoint

Prestataire individuel ou mandataire du groupement

Raison sociale :

Adresse :

.....

.....

.....

Code postal :



Bureau distributeur :

Téléphone :

Fax :

Courriel :

Numéro SIRET :

Numéro au registre du commerce :

Ou au répertoire des métiers :

Code NAF :

Et ci-après dénommé le « Concessionnaire »,
D'autre part,

***Après avoir pris connaissance des pièces constitutives de la présente concession mentionnée à l'article 8
« Pièces contractuelles » du présent document et conformément à leurs clauses et stipulations.***

ET CONVENU CE QUI SUIV



PARTIE 2 - PARTIE ADMINISTRATIVE

Article 1 - Pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur :

CHU Amiens-Picardie (Etablissement support)
GHT SOMME LITTORAL SUD
1 Rond-Point du Professeur Christian Cabrol
80054 AMIENS CEDEX

Représenté par :

Monsieur Didier RENAUT
Directeur Général du CHU Amiens-Picardie

Autorités concédantes :

- CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer (CHAM)
- CH d'Hesdin-la-Forêt

Article 2 - Objet du contrat

Par le présent contrat, les Autorités concédantes délèguent au Concessionnaire plusieurs services dont les conditions d'exploitation sont détaillées dans le présent contrat.

La présente délégation de service public a pour objet de déléguer l'exploitation d'un espace cafétéria-boutique et d'une conciergerie, la mise à disposition d'abonnements proposant des offres de programmes de télévision, le téléphone et l'accès Internet aux patients ainsi que la mise à disposition de distributeurs automatiques au sein du CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et du CH d'Hesdin-la-Forêt.

Pour assurer cette mission, les Autorités concédantes mettent à disposition les locaux identifiés, ainsi que les réseaux et équipements existants au sein des établissements concernés.

La mission confiée au Concessionnaire comprend les prestations suivantes :

2.1 - Services spécifiques au CHAM

- L'installation et l'exploitation d'une cafétéria proposant une offre de restauration rapide (chaude et froide), sur place et à emporter, adaptée à tous les moments de la journée, ainsi que la distribution de boissons chaudes et froides, sur place et à emporter.
- L'installation et l'exploitation d'un point de vente de produits divers incluant notamment des livres et de la presse quotidienne (notamment régionales), des articles d'hygiène de première nécessité et des produits-cadeaux (par exemple des peluches).
- L'exploitation, sous la responsabilité pleine et entière du Concessionnaire, de services annexes : une conciergerie à destination du personnel hospitalier, et des services de bien-être et d'aide à la personne (pressing et blanchisserie, cordonnerie et serrurerie).



2.2 - Services communs au CHAM et au CH d'Hesdin-la-Forêt

- L'installation et l'exploitation, sous la seule responsabilité du Concessionnaire, de distributeurs automatiques de boissons chaudes, de boissons fraîches sans alcool, de confiseries et de denrées alimentaires.
- La gestion, l'exploitation, la maintenance et l'installation, sous la seule responsabilité du Concessionnaire, des équipements et réseaux de télévision, téléphonie et Internet destinés aux patients.
- La possibilité pour le Concessionnaire de proposer des services annexes, sous réserve d'une validation préalable du CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et du CH d'Hesdin-la-Forêt.

La description précise des services faisant l'objet de cette concession est indiquée dans la partie technique et ses annexes.

La gestion du service est assurée par le Concessionnaire à ses risques et périls, conformément aux règles de l'art, dans le souci d'assurer la conservation du patrimoine affecté au service, la sécurité, le bon fonctionnement, la continuité et la qualité du service ainsi que l'égalité de traitement de tous les usagers.

Le Concessionnaire prend en charge un risque d'exploitation, à ce titre, il ne pourra émettre aucune réclamation si la fréquentation prévisionnelle qu'il a estimée ne correspond pas à la fréquentation réelle du service compté-tenu.

Le Concessionnaire est seul responsable de la gestion financière du service notamment vis-à-vis de son personnel, de ses fournisseurs et des usagers. Il perçoit auprès des usagers un prix fixé dans les conditions légales et réglementaires.

Le Concessionnaire verse une redevance aux Autorités concédantes.

Le Concessionnaire s'engage d'une manière générale à effectuer toutes les prestations nécessaires au bon fonctionnement du service.

Tous les éléments auxquels le Concessionnaire s'est engagé dans son ou ses offre(s) remise(s) dans le cadre des négociations éventuelles relatives au présent contrat s'imposent à lui. En cas de contradiction entre le présent contrat et l'offre du Concessionnaire, c'est le présent contrat qui fait foi. En cas de contradiction entre plusieurs offres du Concessionnaire, la plus récente fait foi.

Toute clause contraire aux dispositions du contrat de concession ou des annexes remises par les Autorités concédantes portées dans les annexes remises par le candidat dont notamment, les tarifs et la documentation, est réputée nulle et non écrite.

Le présent contrat confère au Concessionnaire l'exclusivité du service pour toutes les missions définies au présent Article.



Article 3 – Décomposition en lots

Il n'est pas prévu de décomposition en lots dans le cadre de la passation de la présente concession.

Le représentant des Autorités Concédantes choisit de ne pas allouer la présente concession au regard de son objet. En effet, ces prestations ne peuvent pas être distinctes les unes des autres et ne pourraient donc pas être attribuées à plusieurs concessionnaires.

Article 4 – Durée de la concession

La convention de délégation est conclue pour une durée de 8 ans ferme à compter de la date de réception de la notification par le titulaire.

Cette durée est fixée en fonction de la nature des prestations et du montant des investissements demandés au Concessionnaire, en raison des aménagements qu'il doit réaliser. En effet, le Concessionnaire sera tenu de réaliser des aménagements importants d'installation et de rénovation des locaux mis à disposition pour l'exploitation de la cafétéria et de la boutique du CHAM. Cette durée vise à garantir un équilibre économique et financier du contrat, permettant au Concessionnaire d'amortir les dépenses engagées pour ces investissements initiaux tout en assurant la continuité et la qualité du service public de restauration.

Article 5 – Délai d'aménagement

Afin que le concessionnaire puisse procéder au réaménagement de la cafétéria, de la boutique et de la conciergerie du CHAM, un délai d'aménagement de 4 mois maximum est prévu à compter de la notification du contrat. En effet, les prestations débutent dès la notification du contrat au concessionnaire et seront assurées en mode dégradé durant cette période. A l'issue de ce délai, le concessionnaire devra être pleinement opérationnel.

Pendant la durée de réalisation des aménagements, le Concessionnaire doit proposer une offre transitoire aux usagers afin d'assurer la continuité du service.

Le Concessionnaire assure également, durant ce délai, le déploiement des services de télévision, de téléphonie et d'accès à Internet ainsi que l'installation des équipements associés. Ce service sera assuré en mode dégradé pendant ce délai.

Le titulaire prendra contact avec l'ancien titulaire afin d'assurer la continuité des prestations et de permettre une prise d'effet du contrat à compter de la date de réception de la notification par le titulaire.

Article 6 – Mode de concession

Les Autorités concédantes confient la gestion d'un service public à un Concessionnaire dont la rémunération est substantiellement assurée par les résultats d'exploitation à travers des redevances perçues directement auprès des usagers.

Le Concessionnaire se rémunérera sur les recettes d'exploitation des services, en particulier celles perçues auprès des usagers et versera aux CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-Mer et CH d'Hesdin-la-Forêt une redevance

sous la forme d'une base fixe et d'un pourcentage du chiffre d'affaire annuel HT tel que mentionné à l'Article 13 ci-après.

Article 7 – Mise à disposition d'un espace foncier

Les Autorités concédantes mettent à la disposition du Concessionnaire les emprises décrites aux annexes techniques.

Cette mise à disposition inclut les emplacements nécessaires à l'installation des équipements techniques liés aux services de télévision, téléphonie et Internet.

Le Concessionnaire est réputé connaître les locaux mis à disposition et ne pourra exercer aucun recours à ce titre contre les Autorités concédantes et ce pour quelque motif et à quelque moment que ce soit.

Ces espaces et ces aménagements demeurent la propriété des Autorités concédantes.

L'espace foncier mis à disposition est affecté exclusivement aux services décrits à l'article 2 de la présente convention.

Le Concessionnaire ne peut pas changer l'affectation des installations ni modifier leur consistance sans l'accord écrit préalable des Autorités concédantes.

Article 8 – Pièces contractuelles

La présente concession est constituée des documents contractuels énumérés ci-dessous par ordre de priorité décroissante :

- Le contrat de Concession de service public et ses annexes :
 - Annexe financière ;
 - Annexes techniques :
 - Annexe 1 – Localisations géographiques CHAM – CH Hesdin-la-Forêt
 - Annexe 2 – Les obligations des parties vis-à-vis de la sécurité informatique et du règlement européen sur la protection des données
 - Annexe 3 – CHAM-PSSI V2.2 : Politique de Sécurité des Systèmes d'Information
 - Annexe 4 – CH-HESDIN-PSSI V2.01 : Politique de Sécurité des Systèmes d'Information
 - Annexe 5 – Livret chiffres clés 2024
- Le cadre de mémoire technique déposé par le candidat au moment du dépôt de son offre ainsi que son planning.

Les exemplaires des documents particuliers conservés par le CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et le CH d'Hesdin-la-Forêt font seuls foi. Les conditions générales de vente du Concessionnaire, même imposées habituellement à sa clientèle publique ou privée que ce soit par l'insertion d'imprimés particuliers, de documents annexes ou par tout autre moyen, ne s'appliquent en aucun cas au présent contrat de concession.



Article 9 – Cession/ Sous-concession/ Subdélégation

9.1 - Cession

Par cession de contrat, on entend tout remplacement du Concessionnaire par un tiers au contrat, en cours d'exécution.

Il en va ainsi de toute transmission de patrimoine ou de cession d'actifs, notamment par scission ou fusion, qui entraîne un changement de la personnalité morale du Concessionnaire.

La cession du contrat doit s'entendre comme la reprise pure et simple, par le cessionnaire, de l'ensemble des droits et obligations résultant du contrat initial. Elle ne saurait être assortie d'une remise en cause des éléments essentiels du contrat initial tels que notamment la durée, la nature de la mission confiée au Concessionnaire, et les conditions financières de la concession.

Le cessionnaire est entièrement subrogé dans les droits et obligations du cédant et doit s'engager à reprendre intégralement à l'égard des Autorités concédantes, l'exécution de toutes les obligations découlant du présent contrat et des éventuelles conventions conclues pour son exécution.

Le Concessionnaire ne peut céder totalement ou partiellement le présent contrat qu'à la condition d'obtenir l'accord préalable des Autorités concédantes.

9.2 – Sous-concession / Subdélégation

Le Concessionnaire gère personnellement les équipements et ouvrages mis à sa disposition ainsi que le service public auquel ils servent de support.

Il est l'interlocuteur unique des Autorités concédantes, y compris pour les missions qui seraient subdélégées à un tiers, avec l'accord préalable écrit des Autorités concédantes.

Le Concessionnaire ne peut subdéléguer l'intégralité de sa mission.

A cet égard, la demande d'autorisation émanant du Concessionnaire doit être formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et contenir le projet de convention de sous-concession et ses éventuelles annexes faisant clairement ressortir :

- la mission que le Concessionnaire envisage de subdéléguer ;
- les modalités détaillées de rémunération du subConcessionnaire ;
- toutes les obligations de service public et autres imposées par le présent contrat ;
- un contrôle identique à celui du Concessionnaire imposé au subConcessionnaire selon les modalités prévues dans le présent contrat.

Le dossier de demande d'autorisation doit permettre aux Autorités concédantes d'apprécier si le candidat à la sous-concession présente bien toutes les garanties professionnelles et financières pour assurer la mission qu'il est envisagé de lui subdéléguer, ainsi que son aptitude à assurer la continuité du service public et l'égalité des usagers devant le service public. Les renseignements à fournir seront les mêmes que ceux qui ont été exigés des candidats à la présente concession de service public au stade de l'appel à candidature.



Les Autorités concédantes disposeront, pour se prononcer, d'un délai de quatre mois, à compter de la réception de la demande d'agrément de sous-concession. Le Concessionnaire ne pourra se prévaloir d'aucune acceptation tacite. En cas de refus, le contrat sera poursuivi aux conditions antérieures.

Si la sous-concession est acceptée, tous les éléments d'information et documents communiqués par le subconcessionnaire au titre de son contrôle, devront être produits par le Concessionnaire dans son rapport annuel d'activité en consacrant un chapitre particulier à la mission subdélégée.

Article 10 – Autorisation d'occupation du domaine public

Pendant toute la durée de la concession, le Concessionnaire jouit d'une autorisation d'occupation du domaine public du CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et du CH d'Hesdin-la-Forêt, accordée au titre des seuls locaux au sein desquels son intervention a été expressément autorisée par ces deux établissements, et pour les seuls usages strictement exigés par l'exécution des prestations objet de la concession.

L'emplacement mis à la disposition du Concessionnaire fera l'objet d'un état des lieux contradictoire. Cet état des lieux décrira notamment la nature et la composition de l'espace, ses équipements, son état d'entretien.

En contrepartie de l'autorisation d'occupation du domaine public ainsi consentie, le Concessionnaire versera aux Autorités concédantes une redevance décrite à l'article 13 de la présente convention.

Le Concessionnaire est autorisé à placer dans l'espace ainsi mis à sa disposition, les mobiliers et matériels nécessaires à son exploitation.

Il ne peut présenter ni stocker de produits ou matériels autres que ceux liés à son activité.

Ces mobiliers et matériels doivent être de bonne présentation et recevoir l'approbation préalable des Autorités concédantes afin d'en assurer une bonne intégration avec l'environnement, notamment les mobiliers et la signalétique du site. Ils doivent être conformes aux normes de sécurité, notamment contre l'incendie dans les ERP.

Le Concessionnaire s'engage à accepter tout déplacement des espaces ou démontage des mobiliers à la demande des Autorités concédantes notamment en cas de travaux ou d'événements exceptionnels, sans pouvoir prétendre à une indemnité à quelque titre que ce soit.

Toute adjonction d'éléments meublant complémentaires (stockage des appareils) et toute modification des branchements électriques existants doit être soumise à l'approbation préalable des Autorités concédantes. Les modifications éventuelles (intérieures comme extérieures) sont à la charge exclusive du Concessionnaire si celui-ci en fait la demande.

Le Concessionnaire s'engage à veiller à la bonne conservation des espaces mis à sa disposition. Il est responsable de toutes les dégradations qui pourraient être faites aux locaux, mobiliers et matériels mis à sa disposition. Il doit notamment réparer les dégradations qui résulteraient de son activité.



Article 11 – Dispositions tarifaires

11.1- Principes généraux

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 chaque activité prévue dans le présent contrat.

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.

11.2 Tarifs et rémunération du Concessionnaire

a) Principes de tarification

Le Concessionnaire fixe les tarifs des produits proposés aux usagers et se rémunère sur le prix versé par ces derniers en contrepartie.

Le prix de chaque article ou prestation proposée devra être lisiblement affiché. Les tarifs doivent être indiqués en euros Toutes Taxes Comprises (TTC), service inclus. Il est interdit au Concessionnaire d'étaler ou de remettre à titre gratuit toute publication contraire aux bonnes mœurs ou de nature à porter atteinte à l'ordre et à la discipline dans les services de l'hôpital.

Les patients doivent pouvoir souscrire aux abonnements, ainsi qu'à l'ensemble des services proposés par le Concessionnaire, tel que défini dans l'offre financière du candidat.

Les tarifs appliqués aux usagers seront proposés dans l'offre.

Leur évolution tout au long de la convention devra être validée par la Direction du CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et du CH d'Hesdin-la-Forêt conformément aux dispositions prévues à l'Article ci-dessous « c) Evolution des tarifs ».

Les tarifs des prestations non référencées initialement dans l'offre et ajoutées au cours de l'exécution de la concession, sont fixés d'un commun accord avec la Direction du CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et du CH d'Hesdin-la-Forêt.

En effet, l'ajout d'articles non référencés dans les annexes correspondantes, est soumis à l'accord express de la Direction du CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et du CH d'Hesdin-la-Forêt, de même que la suppression d'un article.

Les produits et leurs tarifs associés sont indiqués dans les annexes correspondantes.



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

Le Concessionnaire s'engage à préciser, par voie d'affichage permanent et facilement lisible, le prix des articles.

Les prix ne devront pas être abusifs par rapport à ceux pratiqués localement.

Les modifications des prix doivent être validées par les Autorités concédantes conformément aux dispositions prévues dans l'Article « c) Evolution des tarifs » ci-dessous.

Le Concessionnaire doit communiquer aux Autorités concédantes tous les documents établis au regard de la réglementation en vigueur et applicables à l'ensemble de la clientèle du Concessionnaire.

b) Tarifs personnel

Concernant la cafétéria et les distributeurs du CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer ainsi que les distributeurs du CH d'Hesdin-la-Forêt, une remise devra être consentie aux personnels des Autorités concédantes. Cette remise est indiquée dans l'annexe financière.

c) Evolution des tarifs

L'ensemble des tarifs (cafétéria, boutique et distributeurs, et services de télévision, téléphonie et Internet) est ferme la première année, puis est révisable chaque année, à la date anniversaire du contrat (date de notification), après accord des Autorités concédantes.

Les tarifs sont révisables à la hausse comme à la baisse sur présentation de justificatifs et après accord des Autorités concédantes selon la formule définie ci-dessous.

Aucune évolution des tarifs ne pourra être opérée sans l'accord expresse des Autorités concédantes.

Le Concessionnaire communique aux Autorités concédantes sa proposition de nouveaux tarifs applicables pour l'année suivante au plus tard 2 (deux) mois avant la date anniversaire du contrat, par mail à l'adresse direction.achats-ght@chu-amiens.fr.

Il détaille sa proposition, en précisant le pourcentage d'augmentation ou de diminution. Cette augmentation ou diminution des tarifs doit également être accompagnée d'une note et/ou de tout document permettant de justifier et expliquer l'évolution du prix. La direction des achats pourra demander tous compléments ou explications au Concessionnaire qu'elle jugera utile sur les évolutions tarifaires proposées.

La nouvelle grille tarifaire ne pourra entrer en vigueur qu'après acceptation des Autorités concédantes.

A défaut d'accord des Autorités concédantes, les prix de l'année précédente sont maintenus.

Préavis : A défaut de transmission 2 (deux) mois avant la date d'anniversaire du contrat, le candidat ne sera pas autorisé à proposer des nouveaux tarifs. En conséquence, les tarifs n s'appliqueront pour l'année n+1.

La formule appliquée dans le cadre de la révision des prix pour la partie cafétéria, boutique et distributeurs est la suivante :

$$P = P_0 \times [0,70 \times I_{\text{alim}} / I_{\text{alim}0} + 0,30 \times I_{\text{smic}} / I_{\text{smic}0}]$$

- P = prix révisé
- P₀ = Prix initial (prix de base remis au moment de l'offre ou, si révision il y a eu, dernier prix révisé)
- I_{alim} = valeur de l'indice alimentation au mois de révision
- I_{alim0} = valeur de ce même indice au mois de la remise de l'offre ou, si révision il y a eu, au moment de la dernière révision
- I_{smic} = valeur de l'indice SMIC au mois de révision
- I_{smic0} = valeur de ce même indice au mois de la remise de l'offre ou, si révision il y a eu, au moment de la dernière révision

La formule appliquée dans le cadre de la révision des prix pour la partie TV, téléphone et internet est la suivante :

$$P = P_0 \left[0,15 + \left(\frac{0,45 I}{I_0} \right) + \left(\frac{0,40 S}{S_0} \right) \right]$$

- **P** = Nouveau prix.
- **P₀** = Prix initial
- **I** = Dernier Indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine - Nomenclature Coicop : 09.1 - Matériel audiovisuel, photographique et de traitement de l'information, connu au moment de la notification de la convention (Identifiant INSEE 001764148)
- **I₀** = Dernier Indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine - Nomenclature Coicop : 09.1 - Matériel audiovisuel, photographique et de traitement de l'information, connu au moment de la révision des prix (Identifiant INSEE 001764148)
- **S** = Dernier Indice mensuel du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Industries mécaniques et électriques, connu au moment de la notification de la convention (Identifiant INSEE 001565183)
- **S₀** = Dernier Indice mensuel du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Industries mécaniques et électriques connu au moment de la révision des prix. (Identifiant INSEE 001565183)

Pour la mise en œuvre de cette formule, tous les calculs intermédiaires et finaux seront effectués avec un maximum de deux décimales. Les arrondis seront réalisés selon les règles suivantes :

- Si la deuxième décimale est comprise entre 0 et 4 (inclus), elle reste inchangée (arrondi par défaut).
- Si la deuxième décimale est exactement 5, elle reste également 5.
- Si la deuxième décimale est comprise entre 6 et 9 (inclus), elle est arrondie à la décimale inférieure la plus proche, c'est-à-dire ramenée à 5.

Pour toute révision de prix entraînant une augmentation inférieure à 5 centimes, compliquant le rendu de monnaie en espèces. Il est demandé au titulaire de ne pas appliquer de révision de prix.

Dans le cadre de la révision des prix seul les indices publiés définitifs seront pris en compte. Les indices provisoires ne seront pas acceptés.

Les prix ainsi révisés sont fermes jusqu'à la prochaine application de la révision du prix dans les conditions fixées au présent article.



En cas d'arrêt d'une série chronologique par l'INSEE :

3 cas différents :

- Cas 1 :

Soit le site propose une nouvelle série chronologique, appelée série poursuivante et propose un coefficient de raccordement C avec l'ancienne : le nouvel indice est alors calculé par application de la formule suivante : Valeur du nouvel indice à la date t : $VPT \times C$

Dans laquelle :

VPT représente la valeur définitive à la date t de la série poursuivante ;

C représente la valeur du coefficient de raccordement fourni, avec le nombre de décimales fournies

- Cas 2 :

Soit le site propose une nouvelle série chronologique, appelée série poursuivante et ne propose pas un coefficient de raccordement C avec l'ancienne : le coefficient de raccordement C, est alors calculé selon la formule suivante : $C = Va / Vp$

Dans laquelle :

Va représente la dernière valeur de la série arrêtée ;

VP représente la valeur de la série poursuivante à la même date.

- Cas 3 :

Soit le site ne propose pas de série poursuivante. La série arrêtée est poursuivie par une nouvelle série choisie en accord entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur avec application d'un coefficient de raccordement C calculé selon la formule suivante : $C = Va / Vp$

Dans laquelle :

Va représente la dernière valeur de la série arrêtée ;

Vp représente la valeur de la nouvelle série à la même date.

La nouvelle série fera l'objet d'une modification de marché public.

Article 12 – Impôts et frais

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

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

Tous les impôts ou taxes établis par l'État, les collectivités territoriales ou leurs établissements publics, y compris les impôts relatifs aux immeubles du service et à la TVA grevant les achats seront à la charge exclusive du Concessionnaire.

Tout impôt, taxe ou redevance imputé au CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et au CH d'Hesdin-la-Forêt au titre de l'activité du Concessionnaire donnera lieu à remboursement par ce dernier sur simple présentation du titre correspondant.

Le Concessionnaire s'acquitte directement, le cas échéant, de la redevance pour l'audiovisuel due pour les appareils soumis à la concession présents sur le site. Le Concessionnaire acquitte également toutes autres taxes dues à l'Etat, aux collectivités publiques ou dues au titre des droits d'auteurs ou de la diffusion d'œuvres



audiovisuelles pour ces mêmes appareils.

L'ensemble des coûts liés aux abonnements auprès des opérateurs de télécommunications ainsi que le coût des communications sont à la charge du prestataire.

Article 13 - Redevance due aux Autorités concédantes

La redevance versée par le Concessionnaire au CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-Mer et au CH d'Hesdin-la-Forêt, en contrepartie du droit d'exploitation des services qui lui sont concédés, est composée :

- D'une part variable indexée sur le chiffre d'affaires annuel réalisé par le Concessionnaire au regard de l'ensemble des prestations objet de la concession ;
- D'une part minimale garantie.

Sont réputés inclus dans le chiffre d'affaires l'ensemble des revenus tirés de l'exploitation de l'intégralité des services dont la gestion est concédée au Concessionnaire, de même que l'ensemble des avantages dont il a pu bénéficier en contrepartie de cette exploitation.

Le montant de la redevance est ainsi obtenu par addition :

- Du montant obtenu au titre de la part variable par application au chiffre d'affaires réalisé des taux de redevance fixés en annexe « Annexe financière » au présent contrat.
- Du montant prévu en part minimale garantie en annexe « Annexe financière » au présent contrat.

Article 14 - Modalités de versement de la redevance

Le Concessionnaire s'engage à verser aux Autorités concédantes une redevance trimestrielle fixe et une redevance annuelle variable.

Lesdites redevances seront réglées dans les 30 jours après réception du titre de recette émis par les Autorités concédantes.

La redevance variable est payable annuellement à terme échu du contrat sur présentation des justificatifs comptables du chiffre d'affaires Hors Taxes et TTC.

La redevance fixe est payable trimestriellement à terme échu suite à l'envoi du titre de recette par les Autorités concédantes.

La redevance minimale garantie (fixe) est sans variation pendant la durée totale de la concession.

La redevance minimale garantie est facturée chaque trimestre sur la base du prorata annuel.

Le non-paiement peut constituer un cas de résiliation pour faute.



Article 15 - Communication des recettes aux Autorités concédantes

Le Concessionnaire communique aux Autorités concédantes un relevé trimestriel du chiffre d'affaires détaillé par type de prestations et services souscrits réalisés, et du volume de consommation.

Ces informations seront regroupées dans le compte-rendu financier annuel prévu à l'article 18.2.1 ci-dessous.

Article 16 – 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.

A défaut d'accord, le contrat pourra, le cas échéant, être résilié par les Autorités concédantes. A défaut, le Concessionnaire devra poursuivre l'exécution du service.

Il est entendu que le Concessionnaire porte le risque relatif à la fréquentation du service.

A cet égard, les Autorités concédantes n'ont pas vocation à compenser les recettes réelles issues de l'exploitation du service et les recettes prévisionnelles projetées par le candidat dans le cadre de son compte d'exploitation prévisionnel remis au stade de son offre.

Article 17 – Obligations des parties

17.1 Obligations des Autorités concédantes

Les Autorités concédantes sont tenues de respecter les obligations stipulées à sa charge dans le contrat et ses annexes.

17.2 Obligations du Concessionnaire

Le Concessionnaire gère le service public dans le respect des charges, conditions et réserves définies au cahier des charges. Celui-ci s'engage à respecter les délais d'exécution prévus dans son offre notamment concernant les délais de déploiement et de mise en œuvre du service.



Il assure notamment la continuité, la qualité, la maintenance et le bon fonctionnement de l'ensemble des services, y compris les services numériques à destination des patients.

17.3 Dispositions générales

Le Concessionnaire devra respecter le règlement intérieur du CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et du CH d'Hesdin-la-Forêt et au minimum :

- User paisiblement des locaux mis à disposition suivant leur destination prévue à la présente convention ;
- Eviter tout bruit de nature à gêner le voisinage ou nuire à la qualité de vie des autres résidents ;
- Respecter les règles relatives à l'hygiène et l'entretien des locaux,
- Respecter l'interdiction de fumer,
- Veiller au respect du secret médical,
- Respecter les règles relatives au stationnement et à la circulation réglementaire des véhicules ou cycles dans le site hospitalier ;
- Ne pas admettre ni posséder d'animaux dans les locaux mis à disposition.

De plus, le Concessionnaire s'engage à respecter les règlements de sécurité incendie applicables dans un établissement recevant du public de type U et IGH.

Le Concessionnaire laissera le CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et le CH d'Hesdin-la-Forêt et les services de secours accéder aux locaux, immédiatement, 24h/24, 7jours/7, en cas de risque ou d'exercice d'évacuation

Le Concessionnaire s'engage à ne pas laisser ouvert, après son passage, les accès extérieurs menant aux locaux et à ne pas changer les conditions d'accès aux locaux sans l'accord préalable du CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et du CH d'Hesdin-la-Forêt. Il laissera un jeu de clefs complet au service sécurité du CH permettant l'accès à tous les locaux mis à disposition.

Le Concessionnaire s'engage à respecter les clauses lui incombant dans le cadre de la présente convention et ses annexes.

17.4 Confidentialité

Le Concessionnaire est tenu par une obligation de confidentialité et de discrétion professionnelle sans aucune exclusion relative à tous types d'informations qu'il sera amené à connaître lors de l'exécution de ses prestations ; il s'y engage formellement et se porte garant de ses collaborateurs. La résiliation du contrat pourra être prononcée en cas de non-respect de cette obligation.

17.5 Obligation du titulaire concernant la loi sur la Protection des données personnelles (RGPD)

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du parlement européen du conseil du 27 avril 2016, le titulaire est soumis aux obligations suivantes :

« Le traitement par un titulaire est régi par un contrat ou un autre acte juridique au titre du droit de l'Union ou du droit d'un État membre, qui lie le titulaire à l'égard du responsable du traitement, définit l'objet et la durée



du traitement, la nature et la finalité du traitement, le type de données à caractère personnel et les catégories de personnes concernées, et les obligations et les droits du responsable du traitement. Ce contrat ou cet autre acte juridique prévoit, notamment, que le titulaire :

- a) ne traite les données à caractère personnel que sur instruction documentée du responsable du traitement, y compris en ce qui concerne les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel le titulaire est soumis; dans ce cas, le titulaire informe le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- b) veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
- c) prend toutes les mesures requises en vertu de l'Article 32 ;
- d) respecte les conditions visées aux paragraphes 2 et 4 pour recruter un autre titulaire;
- e) tient compte de la nature du traitement, aide le responsable du traitement, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits prévus au chapitre III ;
- f) aide le responsable du traitement à garantir le respect des obligations prévues aux Articles 32 à 36, compte tenu de la nature du traitement et des informations à la disposition du titulaire ;
- g) selon le choix du responsable du traitement, supprime toutes les données à caractère personnel ou les renvoie au responsable du traitement au terme de la prestation de services relatifs au traitement, et détruit les copies existantes, à moins que le droit de l'Union ou le droit de l'État membre n'exige la conservation des données à caractère personnel ;
- h) met à la disposition du responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent Article et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits ».

17.6 Respect des principes d'égalité, de laïcité et de neutralité

Conformément à la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, le titulaire est tenu de prendre les mesures nécessaires permettant d'assurer l'égalité des usagers devant le service public et de veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité.

Le titulaire du présent contrat veille à ce que tout salarié qui participe à l'exécution du service public, et toute personne à qui il confie une partie de l'exécution de ce service :

- s'abstienne de manifester ses opinions politiques ou religieuses,
- traite de façon égale toute personne, notamment tout usager du service,
- respecte leur liberté de conscience et leur dignité.

Ces obligations concernent également les sous-traitants. Ainsi, tout contrat de sous-traitance relatif à l'exécution du service public doit rappeler ces obligations et être transmis à l'acheteur en même temps que la demande d'acceptation du sous-traitant.

Les usagers du service public sont informés par le titulaire des modalités de signalement des manquements aux principes d'égalité, de laïcité et de neutralité.

L'acheteur doit être informé dès qu'un manquement est constaté. Il peut alors exiger que les personnes concernées ne soient plus en contact avec les usagers.



Article 18 – Contrôle du délégant

18.1- Étendue du contrôle

Les Autorités concédantes disposent, tout au long de la Concession, d'un pouvoir de contrôle sur l'activité du Concessionnaire.

Elle peut notamment procéder ou faire procéder à tout contrôle inopiné qu'elle jugera utile, afin de lui permettre de s'assurer du respect par le Concessionnaire des stipulations de la concession, qu'il s'agisse notamment :

- De vérifier le fonctionnement et le bon état général des installations et équipements mis à la charge du Concessionnaire, ainsi que leur conformité aux spécifications présentées dans son offre et acceptées par le CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et le CH d'Hesdin-la-Forêt ;
- De procéder à toute enquête ou questionnaire de satisfaction auprès des patients, visiteurs et agents du Centre Hospitalier afin de mesurer la qualité perçue des prestations fournies ;
- De vérifier la tarification proposée, sa bonne communication aux usagers et le respect des modalités de paiement ;
- De s'assurer de ce que le Concessionnaire n'excède pas le périmètre d'activité qu'il lui est permis d'exercer ;
- De vérifier la bonne tenue et le comportement des agents, s'il y a lieu, du Concessionnaire ou mandatés par ce dernier, lors de leurs interventions sur le site du CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et du CH d'Hesdin-la-Forêt.

A l'appui de ces contrôles et vérifications, le Concessionnaire s'engage à produire, sur simple demande des Autorités concédantes, tous documents ou renseignements nécessaires à l'exercice du contrat, dans un délai raisonnable, à répondre à leurs questions, et à mettre en œuvre les mesures correctives éventuellement nécessaires.

Le Concessionnaire joue en outre le rôle de facilitateur entre les Autorités concédantes et les éventuels tiers qui seraient à contacter afin de pouvoir procéder à ces vérifications.

18.2- Rapport annuel du Concessionnaire

En application de l'Article L.3131-5 du Code de la commande publique, le Concessionnaire produit chaque année auprès des Autorités concédantes avant le 31 Mars de chaque année, un rapport annuel d'exploitation de l'activité arrêté au 31 Décembre de l'année précédente comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité de service.

Ce rapport comporte également l'ensemble des éléments qui doit permettre au Concessionnaire d'apprécier « les conditions d'exécution du service public ».



18.2.1. Rapport financier

Le Concessionnaire doit fournir les documents suivants :

- Un compte-rendu financier retraçant l'ensemble des produits et des charges relatives à l'exploitation du service délégué. Le Concessionnaire tient à la disposition des Autorités concédantes les pièces justificatives de manière à permettre le contrôle et la vérification de ses charges et produits.
- Il peut être demandé au Concessionnaire de fournir des états comptables intermédiaires.
- La tenue d'une comptabilité analytique permettant d'identifier les produits et les charges rattachés au service. Le Concessionnaire fournit une ventilation des recettes et des produits du service conforme au modèle utilisé dans la présentation de son compte d'exploitation prévisionnel.
- Un descriptif des travaux d'entretien courant et de maintenance réalisés et inscrits au compte de la délégation durant l'exercice écoulé.
- Un état chiffré des effectifs comprenant un organigramme à jour.

18.2.2 Rapport Qualitatif

Ce rapport comprend une analyse de la qualité du service qui doit permettre aux Autorités concédantes d'appréhender la satisfaction des usagers auxquels le service est rendu.

Ce rapport présente une synthèse des éléments statistiques sur les réclamations des usagers ainsi que le résultat des sondages de satisfaction effectués auprès des usagers ainsi que l'ensemble des tableaux statistiques transmis aux Autorités concédantes en cours d'exploitation.

18.3- Suivi de la qualité du service : revue de contrat

Sur convocation du Concessionnaire, une revue de contrat pourra être organisée **annuellement**, la présentation des chiffres d'affaires générés dans les différentes activités y sera effectuée, la fourniture de tableaux de bord trimestriels sera nécessaire.

Le Concessionnaire organise des enquêtes de satisfaction annuelles sur demande de l'établissement. Suite au retour de questionnaires de sortie, le prestataire doit rendre compte des mesures prises pour répondre aux remarques, avant la date de la réunion.

Article 19 – Responsabilités

Le Concessionnaire est seul responsable de tous les dommages corporels, matériels ou immatériels consécutifs ou non à un dommage matériel ou corporel, qu'ils soient directs ou indirects, qui pourraient être occasionnés du fait de la mise en place, de l'existence ou du fonctionnement de ses installations et/ou interventions de ses personnels.

Les Autorités concédantes ne pourront en aucun cas être tenu pour responsable des malversations, destructions, infractions ou autres dommages éventuels ayant pour origine des patients ou des visiteurs de l'établissement.

Le Concessionnaire agissant en qualité de commerçant indépendant, reconnaît que l'exploitation de l'activité sur l'emplacement le sera à ses frais, risques et périls.

Il sera, en particulier seul responsable de la gestion financière, notamment vis à vis des fournisseurs, de son personnel, de la sécurité sociale, de l'administration fiscale, et de tout autre créancier public ou privé.

Le Concessionnaire devra pouvoir justifier auprès du CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-Mer et du CH d'Hesdin-la-Forêt qu'il a obtenu les autorisations nécessaires pour exploiter son activité sur l'emplacement concédé avant de commencer cette activité et devra s'assurer que les installations sont conformes aux normes de sécurité et d'hygiène en vigueur au jour de leur mise en exploitation, et à l'occasion de l'évolution de ces normes.

Tout salarié sera employé régulièrement en application du droit du travail.

Le Concessionnaire ne peut invoquer la responsabilité du groupe hospitalier, ni prétendre à indemnité en cas d'interruption dans les fournitures d'eau, d'électricité et de chauffage, par suite de réparations, travaux ou pour toute autre cause.

Le Concessionnaire s'engage à exécuter les prestations conformément aux dispositions de la Convention, aux réglementations existantes, aux normes en vigueur en France, aux règles de l'art en usage dans la profession, aux règles d'hygiène et de sécurité spécifiques à l'Etablissement ainsi que celles propres au Prestataire.

Article 20 – Assurances

20.1- Stipulations générales

Le Concessionnaire s'engage à contracter les assurances nécessaires à son activité et à l'occupation des locaux des Autorités concédantes et pour l'ensemble des services pris en charge.

Le Concessionnaire est couvert par un contrat garantissant l'intégralité des conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber, à la suite de dommages corporels, matériels et/ou immatériels, consécutifs ou non, causés aux tiers ou à l'établissement du fait ou à l'occasion des activités qu'il lui est permis d'exercer dans le cadre de la concession. Les montants de garantie des responsabilités ainsi couvertes sont suffisants quant aux risques encourus, au regard notamment du montant et de l'objet des activités exercées par le Concessionnaire.

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 les Autorités concédantes 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.

20.2 – 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.

Quelle que soit la cause du sinistre, le Concessionnaire ne peut demander aux Autorités concédantes aucune compensation liée à une perte d'exploitation.

20.3- Justification des assurances

Le Concessionnaire justifie de la souscription des garanties d'assurances nécessaires telles que décrites ci-après, par une note de couverture, dans un délai de 15 jours à compter de la prise d'effet du contrat.

La note de couverture est accompagnée des polices d'assurances correspondantes et d'une déclaration de la compagnie d'assurance précisant qu'elle dispose d'un exemplaire certifié du texte de la présente convention et de ses annexes.

Dans l'hypothèse où, après avoir examiné la note de couverture et la proposition d'assurance qui y est nécessairement jointe, la Personne Publique conclut que celle-ci est insuffisante et ne satisfait pas, en tout ou partie, à l'ensemble des dispositions du présent Article, le Concessionnaire devra, sous huitaine à dater de la réception des observations écrites, se mettre en conformité avec les termes et conditions du présent Article.

Il produit pour cela une attestation, dans un délai de 15 jours à compter de la date de notification de la concession ou d'une demande en ce sens des Autorités concédantes et avant tout commencement d'exécution de celle-ci. Cette attestation précise l'étendue de la ou des responsabilités garanties.

La Personne Publique peut résilier la présente convention aux torts exclusifs du Concessionnaire en cas de non production de l'ensemble des pièces précitées.

Article 21 – Pénalités

Des pénalités sont appliquées au concessionnaire en cas de non-respect des engagements contractuels.

Outre l'application de pénalités, dans le cas où le concessionnaire manquerait de façon répétée à ses obligations contractuelles, l'établissement pourra résilier le contrat aux torts du concessionnaire dans les conditions fixées à l'article 22 du présent contrat de concession.

Les pénalités fixées au présent article sont appliquées sur simple constat de l'établissement, sans qu'elles ne doivent être précédées d'une mise en demeure.

Modalité d'application des pénalités :

Suite au constat d'un incident, le concessionnaire sera informé de la décision de l'établissement d'appliquer des pénalités par courrier adressé en LRAR électronique via la plateforme de dématérialisation indiquant le motif du ou des pénalités, accompagné du décompte de pénalités.

L'établissement a 4 mois maximum suite à l'incident (à compter du mois de l'incident) pour informer le concessionnaire de l'application de pénalités.

Elles sont recouvrées par l'émission d'un titre de recette entraînant l'obligation, pour le concessionnaire, de procéder au règlement dans les délais impartis. Cette émission intervient sans préjudice des autres mesures pouvant être prises par le pouvoir adjudicateur pour garantir l'exécution conforme des obligations contractuelles.

À défaut de paiement dans le délai requis, l'administration pourra, conformément aux règles de la comptabilité publique, procéder au recouvrement des sommes dues par compensation avec des créances certaines, liquides et exigibles détenues par la titulaire auprès du pouvoir adjudicateur. Cette compensation sera effectuée sous le contrôle du comptable public et dans le respect des procédures applicables. Si la compensation s'avère impossible ou insuffisante, d'autres voies de recouvrement pourront être engagées, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Toutes les pénalités sont cumulables.

Dans l'hypothèse où il y aurait une relation de cause à effet entre deux pénalités, la pénalité la plus forte est prise en considération.

Les pénalités décrites ci-après sont révisables dans les mêmes termes que le forfait de rémunération annuel.

Leur paiement n'exonère pas le concessionnaire de son éventuelle responsabilité administrative, civile ou pénale vis-à-vis de l'établissement.

L'établissement peut en outre réclamer au concessionnaire les sommes correspondant aux frais engagés pour pallier les défaillances du concessionnaire, notamment en cas de non-réalisation d'une prestation prévue par le contrat de concession ou dans le mémoire technique du concessionnaire.

Pour la partie cafétéria, boutique et distributeurs :

Type de manquement	Description	Montant de la pénalité (€ HT)
Interruption totale ou partielle du service	Au-delà du délai prévu et jusqu'à 24h après constatation	100 € par jour
Interruption totale ou partielle du service > 24h	Après 24h de constatation	250 € par jour
Atteinte à la sécurité ou non-respect des règles d'hygiène	Toute violation mettant en danger la sécurité ou l'hygiène du service	250 € par constat
Non-respect des principes d'égalité, laïcité, neutralité	Violation constatée des principes fondamentaux du service public	400 € par fait constaté
Retard de paiement de la redevance	Paiement non effectué à l'échéance	100 € par jour



Non-exécution des interventions de maintenance	Non-réalisation des maintenances obligatoires avant fin du contrat	500€ par jour de retard
Retard dans l'exécution des travaux d'aménagement	Retard par rapport au planning prévu	500 € par jour et par travaux
Non-respect des modalités de continuité pendant les travaux	Manquement à l'organisation assurant la continuité du service durant travaux	500 € par constat
Retard ou absence de remise du rapport annuel	Non transmission ou transmission d'un rapport incomplet	200€ par jour de retard

Pour la partie TV, téléphone et internet :

Type de manquement	Description	Montant de la pénalité (€ HT)
Retard de délai dans la mise en service des télévisions	En cas de non-respect du délai de déploiement fixé dans les conditions prévues au CCTP, et sous réserve que ce retard soit imputable au seul Concessionnaire	20 € par télévision et par heure de retard au-delà de la date et de l'heure initialement prévus, et ce jusqu'à l'heure de mise en service effective
Interruption totale ou partielle du service	Au-delà du délai prévu et jusqu'à 24h après constatation	100 € par équipement
Interruption totale ou partielle du service > 24h	Après 24h de constatation	250 € par jour et par équipement
Atteinte à la sécurité du service, de non-respect des règles d'hygiène, de sécurité	Toute violation mettant en danger la sécurité ou l'hygiène du service	500 € par jour jusqu'au rétablissement du service dans les conditions permettant de ne plus constater l'atteinte ayant justifié le prononcé de la pénalité
Non-respect des principes d'égalité, laïcité, neutralité	Violation constatée des principes fondamentaux du service public	400 € par fait constaté
Retard de paiement de la redevance	Paiement non effectué à l'échéance	100 € par jour de retard à compter du lendemain du jour d'expiration du délai, et jusqu'au jour de paiement effectif

Ainsi qu'une pénalité relative au respect de la RGPD : En cas de violation des mesures de sécurité ou de l'obligation de confidentialité énoncées à l'article 5 du CCAG FCS, le titulaire s'expose aux pénalités suivantes :



- en cas de non-respect des règles de sécurité et de protection des informations confidentielles n'impliquant pas des données à caractère personnel : application d'une pénalité égale à 0,5 % du montant exécuté du marché public à la date de constatation du fait générateur ;
- en cas de non-respect des règles de sécurité et de protection des informations confidentielles impliquant des données à caractère personnel : application d'une pénalité égale à 2 % du montant exécuté du marché public à la date de constatation du fait générateur.

Article 22 – Résiliation anticipée du contrat

22.1-Résiliation pour motif d'intérêt général

Les Autorités concédantes peuvent, pour un motif d'intérêt général justifiant, à la date à laquelle elle prend sa décision, que l'exploitation du service concédé doit être abandonnée ou établie sur des bases nouvelles, résilier unilatéralement la présente concession.

Elle notifie en ce cas sa décision au Concessionnaire par tout moyen écrit, y compris dématérialisé, permettant d'attester une date certaine, en respectant un préavis d'un mois avant la date d'effet de la résiliation.

Le Concessionnaire ne peut prétendre, en ce cas, à aucune indemnité autre que le remboursement des sommes qui lui sont dues, par le CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et le CH d'Hesdin-la-Forêt, au titre des seuls investissements supportés par le Concessionnaire qui n'auraient pas été amortis à la date d'effet de la résiliation, sur présentation des justificatifs pertinents apportés par le Concessionnaire.

22.2- Résiliation pour faute

En cas d'infraction grave ou d'inexécution répétées des clauses et conditions des présentes, soit notamment :

- Non réalisation des aménagements (ou rénovation) dans les délais prévus, sauf causes extérieures imprévisibles et après mise en demeure, par lettre recommandée restée infructueuse dans un délai de huit (8) jours,
- Non-respect des obligations résultant du cahier des charges après mise en demeure, par lettre recommandée restée infructueuse dans un délai de huit (8) jours,
- Non-paiement de la redevance aux échéances, après mise en demeure, par lettre recommandée restée infructueuse dans un délai de huit (8) jours,
- Non-paiement des facturations et remboursements divers aux échéances prévus, après mise en demeure, par lettre recommandée restée infructueuse dans un délai de huit (8) jours,

La présente concession peut être résiliée par le CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et le CH d'Hesdin-la-Forêt, sans indemnité, sous réserve de l'observation d'un délai d'un (1) mois après notification d'une mise en demeure restée tout ou partie inobservée. Cette mesure doit être précédée d'une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours.

22.3- Redressement ou liquidation judiciaire

Le jugement instituant le redressement ou la liquidation judiciaire est notifié immédiatement au pouvoir adjudicateur par le concessionnaire. Il en va de même de tout jugement ou décision susceptible d'avoir un effet sur l'exécution du contrat.



Le pouvoir adjudicateur adresse à l'administrateur ou au liquidateur une mise en demeure lui demandant s'il entend exiger l'exécution du contrat. En cas de redressement judiciaire, cette mise en demeure est adressée au titulaire dans le cas d'une procédure simplifiée sans administrateur si, en application de l'Article L.627-2 du Code de commerce, le juge commissaire a expressément autorisé celui-ci à exercer la faculté ouverte à l'Article L.622-13 du Code de commerce.

En cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de la mise en demeure, la résiliation du contrat est prononcée. Ce délai d'un mois peut être prolongé ou raccourci si, avant l'expiration dudit délai, le juge commissaire a accordé à l'administrateur ou au liquidateur une prolongation, ou lui a imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de décision de l'administrateur, du liquidateur ou du concessionnaire de renoncer à poursuivre l'exécution du contrat, ou à l'expiration du délai d'un mois ci-dessus. Elle n'ouvre droit, pour le concessionnaire, à aucune indemnité.

22.4- Déchéance du Concessionnaire

Le présent contrat sera résilié de plein droit, sans indemnité et sans mise en demeure préalable :

- en cas de dissolution de la société ;
- en cas de cession ou subdélégation non autorisée à un tiers ;
- en cas de fraude ou de malversation de la part du Concessionnaire.

La résiliation prendra alors effet à la date précisée dans la notification adressée par les Autorités concédantes au Concessionnaire.

La résiliation prononcée en vertu du présent article est sans préjudice des actions en responsabilité susceptibles d'être engagées par les Autorités concédantes.

Article 23 – Remise des biens en fin de contrat

Les équipements et autres accessoires installés demeurent la propriété du Concessionnaire pendant toute la durée de la Concession.

A son issue, ces équipements et accessoires installés dans le cadre de la présente concession seront repris aux frais du Concessionnaire, dans un délai raisonnable confirmé par les Autorités concédantes.

Néanmoins, tous les éléments d'amélioration du réseau (Routeur, répéteur,...) installés par le concessionnaire durant la concession deviendront à son issue propriété du CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-Mer et du CH d'Hesdin-la-Forêt et sans contrepartie financière.

La propriété des installations et aménagements cessibles existants à la date de l'échéance revient aux Autorités concédantes. Le Concessionnaire remet au CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et au CH d'Hesdin-la-Forêt, les locaux et installations en bon état d'entretien, compte tenu d'un état normal de vétusté et selon les usages en vigueur dans la profession.

Un état des lieux et un inventaire sont établis contradictoirement entre les parties.

A l'expiration de la concession, ou dans le cas de résiliation pour une cause quelconque, la société doit enlever

dans un délai maximum de 5 jours à compter de la notification qui lui est faite par le CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et le CH d'Hesdin-la-Forêt, son matériel et ses marchandises ou abandonner à l'hôpital, si celle-ci le préfère, et sans aucune indemnité de sa part, les aménagements, ou installations quelconques qu'elle a fait exécuter (éventuellement, en sus de l'aménagement initial).

A défaut d'exécution de ces travaux de remise en état des lieux dans le délai ci-dessus indiqué, le CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et le CH d'Hesdin-la-Forêt ferait, le cas échéant, sans autre mise en demeure procéder d'office à cette remise en état, aux frais risques et périls de la société.

Les Autorités concédantes ont 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, les Autorités concédantes pourront 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 aux Autorités concédantes 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 les Autorités concédantes 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 des Autorités concédantes, et notamment en termes de nuisances (bruit, perturbation des circulations, poussière, etc.).

Les Autorités concédantes pourront à ce titre être sollicitées 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.

Article 24 – Modification du contrat

Les Autorités concédantes se réservent la possibilité d'apporter des modifications au présent contrat conformément aux Articles L.3135-1 et R.3135-1 du Code de la commande publique. Toute modification du contrat sera formalisée par un avenant signé des deux parties et annexé à la convention.

A) Remplacement du titulaire initial par un nouveau titulaire en cours d'exécution

Le titulaire pourra proposer à l'acheteur la substitution d'un nouveau titulaire afin de le remplacer. Ce remplacement pourra intervenir, après accord entre les parties, dans les hypothèses suivantes :

- Cessation d'activité,
- Cession de contrat,



- Décès,
- Difficultés techniques (affectant les moyens humains et/ou matériels) et/ou financières empêchant ou risquant d'empêcher la mise en œuvre des obligations contractuelles,
- Défaillance dans l'exécution des obligations contractuelles.

L'acheteur vérifiera que le remplaçant proposé ne relève pas d'un des cas d'interdiction de soumissionner et appréciera ses capacités professionnelles, techniques et financières, sur la base des mêmes pièces que celles produites par le titulaire.

A l'issue de cet examen, l'acheteur acceptera ou non la mise en œuvre de la substitution.

Dans le cadre d'un groupement, cette même possibilité est offerte à chacun des membres du groupement, après accord de l'ensemble des membres sur la substitution. Le remplaçant proposé pourra être :

- Dans le cadre d'un groupement conjoint : soit un des membres du groupement, soit une entreprise tierce.
- Dans le cadre d'un groupement solidaire : une entreprise tierce.

Si la substitution vise le mandataire du groupement, le groupement recomposé désigne un nouveau mandataire.

Le remplacement sera acté par voie d'avenant.

B) Ajustement des prestations

Les parties pourront convenir par voie d'avenant de réexaminer la nature et/ou l'étendue des prestations et fournitures, ainsi que le délai ou les dates potentielles d'exécution, en cas de survenance, en cours d'exécution du contrat, d'événements relevant d'aléas ou de difficultés matérielles ou temporelles ou lorsque ces ajustements sont nécessaires au parfait achèvement des prestations. Il pourra s'agir notamment de l'ajout d'une ou plusieurs prestations/produits au bordereau des prix unitaires sans que cet ajout ne vienne bouleverser l'économie du contrat.

Par ailleurs, la liste des zones ou des prestations pourra être modifiée par le CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et le CH d'Hesdin-la-Forêt, notamment dans le cas de fermeture définitive ou temporaire de tout ou partie d'un bâtiment et /ou d'intégration de nouveaux bâtiments ou de nouvelle zone/ surface dans un secteur déterminé, ou encore de déménagement. Si les parties s'accordent sur la modification du contrat, il sera nécessaire de matérialiser cet accord de volonté qui prendra la forme d'une modification au contrat.

C) Modification de la réglementation

En cas de changement de législation ou de réglementation en vigueur et devant s'appliquer aux parties, tout au long de la durée du contrat et à tout moment, en particulier, si les fournitures ou les prestations cessent d'être conformes à la législation en vigueur, dès qu'il en a connaissance, le titulaire devra en informer l'établissement, sans délais.

Le titulaire devra proposer à l'établissement toutes les modifications qu'entraînerait l'évolution de la réglementation à laquelle les prestations objet du contrat sont soumises. Le contrat pourra être modifié pour



prendre en compte ces changements par le biais d'un avenant.

D) Evolution tarifaire exceptionnelle

En cas de difficulté exceptionnelle dans l'application des évolutions tarifaires et indépendamment de la volonté des parties notamment dans le cadre de l'application de la formule, les Autorités concédantes et le titulaire pourront prendre en compte par voie d'avenant les modifications nécessaires pour une correcte évolution des prix.

Dans ce cadre, le titulaire doit :

- informer le pouvoir adjudicateur par écrit
- fournir les éléments de preuve précis justifiant la demande du titulaire

Si la proposition du titulaire ne lui paraît pas acceptable et justifiée au regard des prix de la concession et des indices officiels, les Autorités concédantes peuvent refuser la demande du titulaire.

La demande du concessionnaire devra être adressée au moins 2 mois avant la date anniversaire du contrat accompagnée de tous les justificatifs nécessaires.

Après analyse les Autorités concédantes informent le titulaire de sa décision.

Cette disposition peut notamment s'appliquer dans le cadre de la disparition des indices prévus dans la formule de révision des prix afin d'intégrer les indices de remplacement conformément aux dispositions prévues à l'article 11.2 c).

Article 25 – Litiges

Tout litige ou différend survenant au cours de l'exécution du contrat, entre le Concessionnaire et les Autorités concédantes devront en tout état de cause et, préalablement à l'introduction d'un recours juridictionnel, faire l'objet d'une tentative de résolution amiable.

Le présent contrat est soumis en toutes ses dispositions à la loi française et tous les différends relatifs à son interprétation ou à son exécution relèveraient du Tribunal Administratif d'Amiens après épuisement des voies de règlement amiables.

Organe chargé des procédures de recours

Tribunal Administratif d'Amiens
14 rue Lemerchier
80000 Amiens
greffe.ta-amiens@juradm.fr

En aucun cas ou pour quelque motif que ce soit, les contestations, qui pourraient survenir entre les Autorités concédantes et le Concessionnaire du marché, ne pourront être invoquées par ce dernier comme cause d'arrêt ou de suspension même momentanée des prestations à effectuer.



PARTIE 3 – PARTIE TECHNIQUE

Article 1 - Objet du marché

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) définit les conditions techniques d'exécution de la concession confiée à un concessionnaire pour les prestations suivantes :

- L'exploitation d'un espace cafétéria ;
- L'exploitation d'un point de vente (presse, cadeaux, produits d'hygiène) ;
- La mise en place et l'exploitation de distributeurs automatiques de denrées alimentaires et de boissons ;
- Les prestations de conciergerie ;
- La gestion et la diffusion des chaînes de télévision.
- La gestion de la téléphonie

La répartition des activités objet de ce contrat est la suivante :

	CHAM	CH HESDIN-LA-FORET
Cafétéria – Boutique – Conciergerie	Espace cafétéria-boutique, services de conciergerie	Non concerné
Télévision – Téléphonie	Environ 250 téléviseurs et lignes téléphoniques	Environ une trentaine de TV et de lignes téléphoniques
Distributeur automatique	Site de Rang du Fliers : - Hall d'accueil : UN distributeur de boissons chaudes et UN distributeur de boissons froides, denrées alimentaires (bonbons, confiseries, etc) - Urgences : UN distributeur de boissons chaudes et UN distributeur de boissons froides, denrées alimentaires (bonbons, confiseries, etc) - Psychiatrie : UN distributeur de boissons chaudes et UN distributeur de boissons froides, denrées alimentaires (bonbons, confiseries, etc) EHPAD Les Myosotis : UN distributeur de boissons chaudes EHPAD Les OYATS : UN distributeur de boissons chaudes EHPAD St Walloy : UN distributeur de boissons chaudes Les Opalines : UN distributeur de boissons chaudes	Site de Richelieu : UN distributeur de boissons chaudes et UN distributeur de boissons froides, denrées alimentaires (bonbons, confiseries, etc) Site de Mahaut d'Artois : UN distributeur de boissons chaudes et UN distributeur de boissons froides, denrées alimentaires (bonbons, confiseries, etc)



	EHPAD La Canote : UN distributeur de boissons chaudes et UN distributeur de boissons froides, denrées alimentaires (bonbons, confiseries, etc) FOYERS Victor Morel : UN distributeur de boissons chaudes et UN distributeur de boissons froides, denrées alimentaires (bonbons, confiseries, etc)	
--	---	--

Le délégataire devra tenir compte du caractère multisite du Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil-sur-Mer et du Centre Hospitalier d'Hesdin-la-Forêt (cf. annexe).

À ce titre, une attention particulière sera portée à la pertinence et au dimensionnement des services proposés. Ceux-ci devront être adaptés à la fréquentation réelle des différents sites et conçus de manière à garantir un équilibre entre niveau de service et viabilité économique.

Les prestations attendues devront ainsi présenter un niveau de qualité ajusté aux besoins, évitant à la fois toute sur-qualité ou sous-qualité, et s'inscrire dans une logique d'efficacité et de durabilité.

Article 2 – Services concernées par la concession

Il est demandé au concessionnaire de veiller particulièrement :

- Au caractère accueillant et convivial des locaux,
- Au respect de l'esthétique des locaux, notamment au parfait état permanent du mobilier et de l'immobilier,
- A la qualité de l'accueil et à la propreté des locaux,
- A l'approvisionnement des produits notamment aux heures de pointe,
- A l'adaptabilité de l'offre tant en quantité qu'en diversité de manière cohérente,
- A la tenue correcte et au professionnalisme du personnel.

A titre d'information, le chiffre d'affaires annuel global est estimé à 400 000€ HT pour le CHAM avec la répartition suivante :

- Cafétéria : 240 000€ HT
- Distributeurs : 70 000€ HT
- TV : 90 000€ HT

A titre d'information, le chiffre d'affaires annuel global est estimé à 16 200€ HT pour le CH d'Hesdin-la-Forêt avec la répartition suivante :

- Distributeurs : 9 200€ HT
- TV : 7 000€ HT

2.1 Espace cafétéria et point de vente

Le concessionnaire proposera au minimum les services suivants pour le Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer :

- Restauration rapide sur place et à emporter, chaude et froide, pour tous les moments de la journée ;
- Distribution de boissons chaudes ou froides, sur place ou à emporter ;
- Vente de livres et presses quotidiennes, notamment régionales ;
- Vente de produits d'hygiène de première nécessité ;
- Vente de produits-cadeaux (par exemple des peluches) ;

Le concessionnaire pourra proposer autant de produits, d'options et de services supplémentaires qu'il est susceptible de fournir. Le CHAM retiendra les produits et sera libre d'activer ou non les services supplémentaires qui lui auront été proposés tout au long de la concession.

Les règles sanitaires liées à la restauration devront être suivies plus particulièrement la méthode HACCP.

La gamme de produits offerts à la vente devra obligatoirement être validée par la direction du CHAM avant commercialisation.

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 et d'alcool est interdite.

Pour les journaux locaux, le concessionnaire s'engage à présenter les éditions du jour même de leur parution. Pour les journaux nationaux, une offre élargie sera présente.

Le soumissionnaire proposera des jours et heures d'ouverture en semaine, le samedi et le dimanche, et les jours fériés pour assurer l'exploitation des services. A minima, les horaires seront :

- Semaine 8H30 à 18H00 du lundi au vendredi
- Samedi - Dimanche et jours fériés 12H30 à 18H00

Les jours et heures contractualisés pourront être, lors de l'exécution de la concession, modifiés à la demande de l'un des deux cocontractants et en accord avec l'autre partie.

Le CHAM souhaite maintenir la cafétéria à son emplacement actuel. Cependant, dans une volonté d'améliorer l'expérience des visiteurs et du personnel, un projet de rénovation est envisagé. Celui-ci vise à rafraîchir et moderniser l'espace, en favorisant une ambiance plus accueillante, conviviale et fonctionnelle.

Ces travaux de réaménagement, qui incluent notamment des améliorations esthétiques et ergonomiques, seront entièrement pris en charge par le concessionnaire. Leur réalisation demeure cependant soumise à l'approbation préalable de l'établissement, qui veillera à ce que les interventions respectent les normes en vigueur et répondent aux attentes qualitatives du CHAM.

2.2 Distributeurs automatiques

Concernant le Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et le Centre Hospitalier d'Hesdin-la-Forêt les distributeurs automatiques installés sont :

- Des distributeurs de boissons chaudes,
- Des distributeurs de boissons fraîches sans alcool,
- Des distributeurs de confiseries,
- Des distributeurs de denrées alimentaires.

Chaque distributeur devra comporter, dans son habillage, l'identification visuelle de l'opérateur ainsi que le logo et la dénomination de l'établissement.

Les distributeurs devront proposer un nombre suffisant de sélections afin d'offrir un choix large et attractif. Il est attendu une offre favorisant une bonne hygiène de vie, avec une part significative de produits présentant un Nutri-Score A ou B et contribuant à un équilibre diététique satisfaisant.

Une plaque signalétique devra être apposée sur chaque appareil et préciser clairement les modalités de signalement et de traitement des défaillances, notamment en cas de dysfonctionnement du monnayeur ou d'incident lors d'une transaction (paiement refusé, produit non délivré, etc.). Un point de contact identifié devra permettre aux usagers d'obtenir rapidement une solution de compensation ou de remboursement.

La gamme de produits proposée devra pouvoir évoluer tout au long de la durée de la concession, en lien avec les attentes des usagers, les tendances de consommation et les impératifs nutritionnels. À ce titre, le concessionnaire devra être en mesure de :

- Faire évoluer l'offre alimentaire (produits locaux, biologiques, sans gluten, sans sucre ajouté, etc.) ;
- Proposer des solutions écoresponsables, notamment par la mise en place de zones « zéro gobelet » utilisant exclusivement des contenants personnels réutilisables ou consignés ;
- Assurer une veille régulière sur l'attractivité et la diversification de l'offre (snacking sain, boissons innovantes, options végétariennes ou protéinées).

Le Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et le Centre Hospitalier d'Hesdin-la-Forêt se réservent le droit de demander le retrait ou la suppression de certains produits jugés non conformes, sans que le concessionnaire puisse s'y opposer. Dans ce cas, ce dernier proposera des produits de substitution. Ces évolutions feront l'objet d'un dialogue régulier avec l'établissement afin de garantir une adaptation continue.

Le concessionnaire assure l'installation des appareils et prend à sa charge les raccordements, les frais de montage et de mise en service. Les équipements utilisés devront être conformes aux normes de sécurité et de réglementation en vigueur.

Le concessionnaire assure l'exploitation et la maintenance complètes des distributeurs afin d'en garantir le bon fonctionnement. Aucune intervention d'un agent de l'établissement ne pourra être effectuée sur les appareils.

Le nombre et la localisation des distributeurs ne sont pas figés. Ils pourront être ajustés, en accord avec l'établissement, afin de s'adapter aux évolutions organisationnelles ou fonctionnelles des sites. Les modifications d'implantation resteront à la charge du concessionnaire.

Enfin, concernant les distributeurs présents sur le site de Campagne-les-Hesdin, largement utilisés par des personnes en situation de handicap, il est attendu des équipements et interfaces « faciles à lire et à comprendre ». Pour l'ensemble des distributeurs, une accessibilité conforme aux normes PMR est exigée.

2.3 – Conciergerie

2.3.1 Objet et périmètre du service

Le concessionnaire prend en charge la mise en place et l'exploitation d'un service de conciergerie au sein du CHAM. Ce service, est destiné en priorité au personnel de l'établissement, dans une logique d'amélioration de la qualité de vie au travail et d'attractivité du centre hospitalier.

Il est attendu du concessionnaire qu'il développe une offre de conciergerie attractive, diversifiée et évolutive, adaptée au contexte spécifique du CHAM et de ses sites annexes. Compte tenu de leur localisation, caractérisée par un accès limité à certains services de proximité, les prestations proposées devront contribuer à faciliter concrètement le quotidien du personnel.

À titre complémentaire, le concessionnaire pourra proposer un service de conciergerie à destination des patients. Cette extension est soumise à l'accord préalable et exprès de l'établissement.

Les modalités d'organisation de la conciergerie, notamment la nécessité ou non d'un local dédié, seront soumises à acceptation de l'établissement.

Les établissements concernés par la présente concession étant situés sur plusieurs sites géographiques, le concessionnaire pourra proposer durant l'exécution du contrat toute évolution permettant de proposer des services de conciergerie à différents sites annexes, sur des plages horaires bien spécifiques.

Le concessionnaire devra assurer une adaptation continue de l'offre de conciergerie, en tenant compte de l'évolution des besoins du personnel et des usages constatés. À ce titre, il mettra en place des modalités de suivi et d'évaluation des prestations proposées et sera tenu de faire évoluer son offre afin d'en garantir la pertinence et l'attractivité tout au long de la durée de la concession.

2.3.2 Prestations proposées

Le concessionnaire propose un socle de prestations de conciergerie comprenant notamment des services à la personne et de bien-être, tels que :

- Services d'aide à la personne ;
- Pressing, blanchisserie, cordonnerie et serrurerie ;
- Services de bien-être (ex. massages, activités de détente).

À titre indicatif et non exhaustif, le concessionnaire pourra également proposer, sous réserve de validation par l'établissement, tout ou partie des services suivants :

- Gestion de réservations (restaurants, voyages, activités culturelles) ;
- Livraison de produits frais (pain, paniers de fruits et légumes, etc.) ;
- Livraison de courses et de denrées alimentaires ;
- Envoi et réception de colis ;
- Assistance personnelle pour des démarches administratives ou personnelles ;
- Organisation d'événements ;
- Services de transport (réservation de taxis, location de véhicules, solutions de mobilité).

Le concessionnaire pourra proposer, en cours d'exécution de la concession, des services supplémentaires par rapport à ceux décrits dans son offre initiale. Ces services feront l'objet d'une validation préalable par l'établissement avant toute mise en œuvre.

2.3.3 Organisation, responsabilités et partenariats

Les interventions des prestataires agissant dans le cadre du service de conciergerie sont placées sous la seule et entière responsabilité du concessionnaire.

À ce titre, le concessionnaire :

- S'assure du respect du règlement intérieur de l'établissement par l'ensemble des prestataires et intervenants ;
- Veille à la qualité, à la probité et au professionnalisme des prestations proposées ;
- Garantit le respect de la confidentialité des informations et des missions confiées.

Il est attendu du concessionnaire qu'il privilégie, dans la mesure du possible, des partenariats avec des entreprises locales et qu'il veille à proposer des services présentant un bon rapport qualité/prix, tout en contribuant à la valorisation de l'image du centre hospitalier.

Le CHAM est ouvert à l'étude de l'installation d'armoires sécurisées de livraison de type « lockers », permettant aux personnels de se faire livrer divers produits sur leur lieu de travail. Si cette solution est proposée par le concessionnaire et validée par l'établissement, elle pourra être mise en œuvre dans les conditions définies conjointement. Pour des raisons de sûreté, l'implantation de ces équipements ne pourra pas être réalisée à l'intérieur des bâtiments, mais devra être située en extérieur, à une distance raisonnable des bâtiments du CHAM.

2.4 Gestion de la télévision et de la téléphonie

2.4.1 Périmètre des services et équipements

Le délégataire assure la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance des services de télévision et de téléphonie destinés aux patients du Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et du Centre Hospitalier d'Hesdin, ainsi que la diffusion de contenus institutionnels à destination du public.

CH de l'Arrondissement de Montreuil-sur-Mer (CHAM)

Le prestataire prend en charge la remise à niveau des installations de l'établissement permettant :

- La diffusion de la télévision via un réseau coaxial ;
- La mise à disposition de canaux réservés à la diffusion interne de contenus institutionnels ;
- La fourniture des services de téléphonie malade, en appels entrants et sortants.

A titre d'information, l'inventaire de télévisions sur le site est le suivant

Service	TV chambre payant	TV Chambre gratuite	TV autres gratuits (chambres de garde, salles d'attente)
Hôpital de jour		10	
Urgences		11	1
Réanimation		8	1
Pédiatrie	10		2
Maternité	27		1
Médecine 1	24	2	
Médecine 2	27		
Chirurgie 1	23		2
Chirurgie 2	19	6	1
SSR	36		1
Médecine 3	22		2
Bloc obstétrical			5
Chambres de garde			2
Salle de repos médecine			1
Box urgences pédiatriques			1

Attente consultations RDC			2
Total	188	37	22

Concernant la gratuité, le délégataire mettra à disposition des TV avec un accès, au minimum, aux chaînes de la TNT.

 CH Hesdin-la-Forêt

Le prestataire prend en charge la remise à niveau des installations de l'établissement permettant

- La diffusion de la télévision via un réseau coaxial (trentaine de TV) ;
- La mise à disposition de canaux réservés à la diffusion interne de contenus institutionnels ;
- La fourniture des services de téléphonie malade, en appels entrants et sortants.

Le délégataire assure la fourniture, l'installation, la pose et la maintenance des équipements nécessaires, notamment les téléviseurs, leurs supports et les terminaux téléphoniques installés dans les chambres, les halls d'accueil, les salles d'attente et tout autre espace accueillant du public.

Les équipements installés devront être conformes aux normes de sécurité et à la réglementation en vigueur.

Le délégataire met à disposition un outil d'administration centralisé permettant la gestion et la diffusion simultanée de contenus sur un ou plusieurs écrans, tant pour les téléviseurs installés dans les espaces d'accueil que dans les chambres des patients.

2.4.2 Prestations auprès des usagers et information

Le délégataire assure auprès des usagers les prestations suivantes :

- Accueil et renseignement,
- Gestion du parc de matériel, nettoyage et maintenance,
- Mise à disposition des services définis dans le cadre de la consultation (bouquets TV, films à la demande, téléphonie classique, etc.),
- Diffusion d'informations institutionnelles.

Le Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et le Centre Hospitalier d'Hesdin-la-Forêt informent les patients, lors de leur admission, des possibilités de location de télévision, d'accès aux services téléphoniques et à Internet. Cette information figure dans le livret d'accueil et peut être complétée par un support fourni par le délégataire, selon un modèle validé par le Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et du Centre Hospitalier d'Hesdin-la-Forêt.

D'une manière générale, l'ensemble des supports d'information, notices, programmes et affichages destinés aux patients est soumis à l'accord préalable. Tout affichage réalisé par le délégataire est strictement limité au périmètre de la délégation de service public.

2.4.3 Organisation, personnel et continuité du service

Le délégataire met en œuvre une organisation humaine et matérielle adaptée afin d'assurer la continuité du service dans les conditions prévues au présent contrat.

En cas de changement de délégataire, le délégataire retenu fera son affaire de la reprise du personnel de l'ancien titulaire, conformément à la réglementation applicable.

Les responsables médicaux peuvent s'opposer à l'accès aux services si l'état du patient ne le permet pas. Dans ce cas, le délégataire suspend l'accès aux services concernés et prévoit les modalités de suspension du paiement des forfaits ou accès souscrits, sans frais supplémentaires pour le patient.

Les horaires d'ouverture du service pour le **Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer** sont les suivants :

Jour	Heure d'ouverture	Heure de fermeture
Lundi au Vendredi	08:30	18:00
Samedi	12:30	18:00
Dimanche	12:30	18:00
Jours fériés	12:30	18:00

Les horaires d'ouverture du service pour le **Centre Hospitalier d'Hesdin-la-Forêt** sont les suivants :

Jour	Heure d'ouverture	Heure de fermeture
Lundi au Vendredi	08:30	18:00

Le délégataire respecte les engagements pris dans son mémoire technique concernant la garantie de la continuité du service en matière d'accueil, de dépannage et de maintenance, y compris en dehors des heures d'ouverture des accueils.

2.4.4 Dispositifs de gestion des services

Le délégataire met à disposition des patients :

- Au minimum une borne interactive permettant d'effectuer toutes les opérations de gestion des services (ouverture et clôture de compte, ajout de crédit, etc.), accessible 24h/24 et 7j/7 ;
- Un serveur vocal interactif permettant les mêmes opérations ;
- Un serveur web accessible aux patients et à leur entourage pour la gestion des services à distance.

La maintenance de ces dispositifs incombe exclusivement au délégataire.

L'emplacement des bornes est défini par l'établissement.

L'ensemble de ces outils devra proposer une expérience utilisateur homogène et cohérente.

En cas de changement de chambre du patient, le délégataire est tenu d'assurer, par ses propres moyens, la continuité des services souscrits, sans surcoût pour le patient. Les délais de mise à disposition des services ne pourront excéder une heure après paiement.

2.4.5 Maintenance, interventions et délais

Le délégataire assure l'ensemble des opérations de maintenance préventive et curative nécessaires au bon fonctionnement des équipements et services.

La procédure d'intervention comprend notamment :

- Le signalement du dysfonctionnement par le patient ;
- L'enregistrement de la demande avec attribution d'un numéro d'intervention ;
- La prise en charge par le service après-vente du délégataire ;
- L'intervention à distance ou sur site, selon la nature de l'incident.

Le délégataire dispose d'un stock de matériel de remplacement permettant un échange immédiat des équipements défectueux.

Les délais d'intervention sont les suivants :

Pannes	Délai d'intervention	Remise en état
Poste téléphonique	Sous 4 h	Immédiate par remplacement du matériel
TV	Sous 8 h	Immédiate par remplacement du matériel

Le non-respect des délais contractuels entraîne le remboursement intégral de la journée concernée au patient, sauf lorsque le dépassement est imputable aux infrastructures relevant de la responsabilité du CHAM.

2.4.6 État de l'existant et contraintes techniques

Le CHAM dispose de 297 lits en médecine, chirurgie et obstétrique.

Le réseau coaxial du CHAM a fait l'objet d'une migration logique au cours des sept dernières années. Aucun plan exhaustif du réseau n'a toutefois été transmis à ce jour. En cas d'intervention sur le réseau, le délégataire devra procéder à la mise à jour des plans architecturaux correspondants. Il est suggéré d'organiser un point annuel avec les services techniques du CHAM.

L'architecture téléphonique du CHAM est gérée par NXO et n'est pas communicable pour des raisons de confidentialité.

Les téléphones installés dans les chambres sont des équipements de marque Alcatel, choisis afin de limiter les risques de vol.

Le CH Hesdin-la-Forêt uniquement SMR dispose de 40 lits d'hospitalisation.

2.4.7 Principes de tarification

Téléphonie, Télévision IP, accès à internet

Le délégataire présentera la grille tarifaire globale des prestations qu'il doit assurer en remplissant obligatoirement le bordereau de prix en annexe à l'acte d'engagement.

Le délégataire pourra s'il le désire compléter le contenu de l'annexe en y indiquant les services supplémentaires proposés.

Tarifs pour les plus démunis

L'établissement disposera gratuitement d'un nombre d'accès par mois pour les services de location de TvIP et Téléphonie aux plus démunis.

Les journées offertes sont demandées par les assistantes sociales sous couvert du directeur du Pôle Stratégie, Territoires, Affaires médicales, Recherche (demandes adressées par courriel au responsable du site).

Tarifs pour les résidents et patients hospitalisés pour une durée supérieure à 30 jours (ULSD et EHPAD)

Le CHAM et le CHH ont la particularité d'héberger des patients dans certains services pour des durées longues. C'est le cas des résidents de l'USLD (Unité de Soins Longue Durée) et de l'EHPAD (Etablissement Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes), mais également de certains patients de SSR (Soins de Suite et de Réadaptation), notamment.



Ces publics particuliers devront bénéficier d'offres tarifaires dérogatoires équivalentes à celles pratiquées par les opérateurs résidentiels.

A compter du 30ème jour pour les patients hospitalisés hors ULSD, EHPAD et SSR auquel le tarif résidentiel est appliqué d'office, le tarif journalier sera recalculé en conséquence et appliqué rétroactivement

Cas particulier des chambres de garde et d'internat

Les chambres de garde médicale et les chambres de l'internat devront être équipées, par le délégataire, de télévisions diffusant le bouquet de base, et ce, sans facturation.

Gratuité pour l'établissement

Pour les 37 téléviseurs référencés à l'article 2.4.1, le délégataire propose les services suivants : accès en illimité aux chaînes de la TNT.

2.5 Services de téléphonie malade

- Téléphonie entrante
 - Les appels entrants seront gratuits.
 - Les plages de numéros SDA seront fournies par le délégataire.

Les offres des candidats devront préciser :

- S'ils facturent ou non la mise à disposition d'une ligne directe ;
- Le type de solution mise en œuvre (SDA tournantes ou fixes, SDA réelles ou virtuelles, adressage du poste par serveur de reconnaissance vocale, etc.) ;
- Les modalités de renseignement des appelants cherchant à joindre un patient.
- Téléphonie sortante
 - Les offres devront préciser le recours ou non à un principe de code secret.
 - Les patients pourront accéder aux services suivants :
 - Communications vers les fixes nationaux, en illimité ;
 - Communications vers les mobiles, idéalement en illimité ;
 - Communications vers l'international.

L'accès au service pourra être proposé pour différentes durées :

- Demi-journée, journée, semaine, mois,
- Ou toute autre durée jugée pertinente par le délégataire.

En l'absence de moyen de paiement lors de la souscription, une avance de prestation de 24 heures sera proposée, assortie d'un quota minimal de communication (10 minutes minimum), puis régularisée ultérieurement.

Le patient pourra suspendre les abonnements souscrits et se faire rembourser le solde de son compte restant disponible.

Pour les patients effectuant des séjours récurrents, des offres spécifiques pourront être proposées, telles que :

- Carte de fidélité ou tarif préférentiel ;
- Maintien du numéro SDA ;
- Toute autre proposition jugée pertinente par le délégataire.



Article 3 – Distribution automatique

Tous les distributeurs doivent être équipés d'un paiement par carte bancaire et par espèces.

Le titulaire assure l'entretien et le réapprovisionnement des distributeurs automatiques.

Article 4 – Frais énergétiques

Le Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et le Centre Hospitalier d'Hesdin-la-Forêt assurent la fourniture de l'électricité et de l'eau nécessaires au fonctionnement des appareils de distribution automatique.

Le concessionnaire devra quantifier dans son offre le coût annuel prévisionnel de ses consommations énergétiques, en indiquant à la fois le volume en unités de consommation et sa valorisation monétaire en euros.

Article 5 - Installation et travaux

5.1 Etat des lieux

○ Etat des lieux d'entrée

À la date de prise d'effet du présent contrat, l'établissement met à la disposition du concessionnaire les locaux identifiés au titre de la concession.

Un état des lieux d'entrée contradictoire est établi entre les parties. Il porte également sur les équipements et matériels mis à disposition.

Les frais relatifs à l'établissement de l'état des lieux d'entrée sont supportés par le concessionnaire.

Le concessionnaire prend les locaux et équipements dans l'état constaté lors de l'état des lieux d'entrée, sans pouvoir formuler de réserve ultérieure ni exercer de recours contre l'autorité concédante, sauf vice caché ou manquement non apparent lors de l'état des lieux contradictoire.

Dans le cadre de l'exécution du contrat, le concessionnaire ne pourra invoquer l'état initial des locaux pour s'exonérer de ses obligations relatives au bon fonctionnement du service concédé.

○ État des lieux de sortie

À l'échéance du contrat, le concessionnaire restitue les locaux mis à disposition dans un état conforme à celui constaté lors de l'état des lieux d'entrée, en tenant compte de l'usure normale liée à l'exploitation.

Un état des lieux de sortie contradictoire est établi entre l'autorité concédante et le concessionnaire dans les six (6) mois précédant l'échéance du contrat. L'établissement pourra se faire assister par un huissier.

Cet état des lieux pourra fixer, le cas échéant, la liste des interventions de maintenance ou de remise en état que le concessionnaire devra réaliser au plus tard un (1) mois avant la fin du contrat.

À défaut d'exécution, des pénalités pourront être appliquées, sans préjudice du droit pour l'autorité concédante de faire exécuter les travaux nécessaires aux frais du concessionnaire.

À la date de son départ, le concessionnaire assure le nettoyage complet des ouvrages, équipements et installations relevant du service concédé. À défaut, le CHAM procédera à ces opérations aux frais du concessionnaire.

Le CHAM peut dispenser le concessionnaire de tout ou partie des obligations de remise en état. Dans ce cas, les biens laissés sur place deviendront de plein droit et sans indemnité la propriété du CHAM.

Le concessionnaire est tenu de retirer, sans indemnité, les aménagements réalisés à première demande de l'autorité concédante.

Toutefois, le CHAM peut accepter la conservation des aménagements réalisés, lesquels lui reviendront alors gratuitement. À défaut, le retrait pourra être effectué aux frais du concessionnaire.

5.2 Installation des équipements et travaux d'aménagement

Le concessionnaire retenu peut s'accorder directement avec l'ancien concessionnaire pour la reprise éventuelle des installations mobilières et équipements existants, sans que le CHAM n'intervienne ni n'en assume la responsabilité. Les frais logistiques liés à l'enlèvement ou à la reprise ne sont en aucun cas facturables au CHAM.

Le concessionnaire prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer le stockage temporaire de ses équipements durant la phase de déploiement. Les coûts afférents, ainsi que les mesures de protection du matériel, sont intégralement à sa charge.

L'achat, l'installation et l'aménagement des équipements nécessaires au bon fonctionnement du service sont réalisés par le concessionnaire, à ses frais, dans le respect des normes de sécurité et de réglementation en vigueur.

Toutes les démarches administratives liées aux travaux (sécurité, déclarations, autorisations) relèvent de la responsabilité du concessionnaire.

Lorsque la réglementation l'impose, le concessionnaire constitue le dossier de demande d'autorisation de travaux, notamment au titre du Code de l'urbanisme et du Code de la construction et de l'habitation. Ce dossier est transmis au CHAM, qui procède à son dépôt auprès des autorités compétentes.

Un planning détaillé des travaux et du déploiement est transmis au CHAM lors de la notification de la concession.

Aucun aménagement, modification ou changement d'affectation des locaux ne pourra être réalisé sans l'accord préalable exprès et écrit de la direction du CHAM.

Aucune autre activité que celle autorisée par la concession ne pourra être exercée dans les locaux concernés.

Les aménagements et équipements devront être conformes aux normes en vigueur, notamment en matière d'accessibilité des personnes à mobilité réduite (PMR).

Réciproquement, le CHAM s'engage à fournir au concessionnaire ou au maître d'œuvre désigné par ce dernier les éléments techniques nécessaires à la réalisation des travaux, dans la limite de ses obligations.

5.3 Gestion de la phase transitoire

Le CHAM souhaite que les activités de cafétéria et de boutique soient maintenues pendant la phase de travaux.

À cette fin, une discussion pourra intervenir avec la direction de l'établissement fixant un éventuel emplacement provisoire pour la vente de produits, y compris alimentaires.

Attention, durant cette phase transitoire, la priorité sera que la sécurité alimentaire et les règles d'hygiène soit à tout moment respectées.



L'ensemble des frais liés à cette phase transitoire, y compris l'installation, l'exploitation et la désinstallation du module, est à la charge exclusive du concessionnaire.

5.4 Dossier des ouvrages exécutés (DOE)

Le concessionnaire constitue un dossier des ouvrages exécutés (DOE) et le transmet au CHAM dans un délai de quinze (15) jours suivant l'achèvement du déploiement.

Ce dossier comprend notamment :

- Les plans architecturaux ;
- Les plans techniques ;
- Les procès-verbaux et fiches techniques des matériaux et équipements installés.

Le DOE est transmis sous format dématérialisé, selon une arborescence claire et logique, accompagnée d'un sommaire.

Le concessionnaire s'engage à mettre à jour le DOE, sans frais, dans un délai de quinze (15) jours à compter de toute modification affectant les ouvrages ou équipements concernés.

5.5 Travaux d'entretien et conformité réglementaire

Le concessionnaire assure, à ses frais, l'entretien permanent, la propreté et les réparations dites « locatives » des locaux, installations et équipements relevant de la concession, y compris les surfaces extérieures dont il a l'usage.

En cas d'évolution de la réglementation applicable en matière d'hygiène, de sécurité ou d'accessibilité, les travaux de mise en conformité sont réalisés et financés par le concessionnaire, sous réserve de l'accord préalable de la direction du CHAM.

Le CHAM se réserve le droit de faire visiter les locaux par ses agents et de prescrire les travaux nécessaires au maintien du bon état d'entretien et de réparation.

En cas de carence du concessionnaire, et après mise en demeure restée sans effet, le CHAM pourra faire exécuter les travaux aux frais du concessionnaire. Les dépenses engagées seront remboursées sur présentation des justificatifs, majorées de frais généraux à hauteur de 30 %.

Le concessionnaire devra supporter, sans indemnité, les travaux que le CHAM jugerait nécessaires à la réalisation de ses missions, tant dans les locaux concédés qu'à leurs abords, quelle que soit leur durée.

L'ensemble des travaux réalisés par le concessionnaire devra respecter les réglementations applicables aux établissements recevant du public (ERP de type U – 2^e catégorie), ainsi que les dispositions du Code de la construction et de l'habitation, notamment en matière d'accessibilité PMR.

Toute intervention impactant les locaux, les circulations ou les équipements techniques fera l'objet d'une déclaration préalable. Selon la nature des travaux, l'intervention d'un contrôleur technique et/ou d'un coordonnateur SSI pourra être requise.

Une vigilance particulière devra être portée à l'implantation des équipements dans les circulations, lesquelles ne devront en aucun cas être encombrées. Les unités de passage devront être préservées et le potentiel calorifique limité conformément aux prescriptions de sécurité incendie applicables aux zones accessibles au public.

Un SSIAP 3 est mis à disposition pour tout conseil ou échange relatif à ces sujets.



Article 6 – Enseignes, publicité et communication

Le concessionnaire s'engage à ne placer aucune affiche publicitaire sans l'accord préalable du Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et du Centre Hospitalier d'Hesdin-la-Forêt.

Il s'interdit la vente, l'annonce publicitaire ou l'étalage de toute publication contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public, ainsi que de toute publication faite dans un but de diffamation ou de chantage, ou de nature à porter atteinte à l'ordre et à la discipline au sein de l'établissement.

En termes de visibilité, le logo de l'espace commercial ainsi que la dénomination « boutique » pourront être intégrés dans la signalétique de l'hôpital, selon les modalités définies par le CHAM.

Le concessionnaire est autorisé, dans l'enceinte des locaux mis à sa disposition, à apposer toute enseigne ou affiche portant sa marque commerciale, en conformité avec le projet présenté et après entente préalable entre les parties.

Il est également autorisé à apposer son sigle commercial sur les supports et petits matériels d'exploitation, tels que plateaux, couverts, assiettes ou gobelets.

Toute autre inscription, mention ou dispositif de communication devra faire l'objet d'une autorisation écrite préalable du CHAM.

À l'intérieur du local commercial, sont seuls autorisés les systèmes de publicité, lumineux ou non, constituant un rappel des produits vendus ou de leur marque et ne présentant pas le caractère d'une publicité exclusive.

Le CHAM se réserve le droit d'exiger la suppression de toute publicité qui ne lui paraîtrait pas conforme aux présentes prescriptions.

Article 7 – Emplacement et propreté des lieux

Le concessionnaire s'engage à maintenir les espaces occupés en bon état de propreté et à assurer le nettoyage quotidien des espaces mis à sa disposition.

Le protocole de nettoyage devra être soumis à validation par l'établissement.

Le concessionnaire devra également vider et nettoyer les poubelles et évacuer les déchets vers les contenants mis à disposition par le concédant, dans le cas où il choisit d'utiliser le circuit des déchets de l'établissement.

Le concessionnaire ne pourra engager aucuns travaux ni modification de la configuration initiale de l'espace mis à sa disposition sans autorisation préalable de l'établissement.

Le perçage des sols, murs et plafonds est interdit sans l'autorisation expresse et préalable de l'établissement.

Le concessionnaire s'engage à prendre à sa charge la remise en état des lieux en cas de dégradation du site liée à son activité.

L'installation ainsi que ses abords devront, en permanence, présenter un aspect soigné.



Article 8 – Déchets

L'occupant s'engage à assurer le nettoyage de l'environnement immédiat des locaux et du local de stockage.

Le concessionnaire devra installer le matériel nécessaire à l'évacuation des déchets liés à son activité (poubelles, sacs, contenants), conformément aux normes de sécurité en vigueur dans les locaux et aux règlements applicables en matière d'environnement.

Les déchets seront évacués par le concessionnaire jusqu'aux locaux de déchets prévus à cet effet et selon les procédures en vigueur dans l'établissement, en particulier concernant le tri sélectif.

Le concessionnaire s'engage à la mise en place et au respect du tri sélectif.

D'autres filières pourront être mises en place par le concessionnaire conformément à celles mises en place par l'établissement.

Lors des revues de contrat, des plans d'amélioration de la gestion des déchets seront mis en place afin de réduire et trier au mieux les déchets.

Le CHAM et le CH d'Hesdin-la-Forêt assurent la mise à disposition des équipements nécessaires à la collecte des déchets.

Le concessionnaire devra quantifier, dans son offre, le volume annuel prévisionnel de déchets générés par son activité, en précisant les quantités estimées ainsi que leur coût de traitement ou d'élimination en euros. Ces éléments sont fournis à titre indicatif, le CHAM et le CH d'Hesdin-la-Forêt prenant en charge l'évacuation des déchets correspondants.

La gestion des déchets fera partie intégrante des sujets abordés lors des réunions de suivi entre l'autorité concédante et le concessionnaire, afin de suivre les volumes produits et d'améliorer les pratiques communes dans un objectif de réduction des déchets.

L'utilisation de vaisselle réutilisable est obligatoire conformément à la loi AGECE, 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire.

La vaisselle jetable devra être labellisée et/ou biosourcée.

Le candidat devra respecter la politique de tri en vigueur au sein de l'établissement sur son site principal. Cette politique prévoit notamment les filières suivantes :

- Plastiques,
- Papiers,
- Cartons,
- Métal (cannettes, autres),
- Verres,
- DASND (Déchets d'Activité de Soins Non Dangereux, qui correspondent le plus souvent aux déchets ménagers courants)

Au moment de la rédaction du présent paragraphe, une filière de recyclage des déchets organiques n'était pas encore mise en place mais constituait un projet en cours d'étude, en lien avec la communauté de communes (Communauté d'Agglomération des 2 Baies en Montreuillois – CA2BM) : si cette filière était mise en place sur la durée de la concession, le titulaire s'engage à la respecter également.



Article 9 – Hygiène

Le concessionnaire s'engage à assurer en permanence une restauration d'une parfaite qualité en matière de fraîcheur, d'hygiène, de température et de présentation. Il veille également à la qualité du service rendu aux usagers.

Les produits alimentaires proposés à la vente devront être de premier choix et répondre à l'ensemble des modalités réglementaires relatives à la conservation, à la distribution, au maintien et à la remise en température des denrées alimentaires, ainsi qu'aux prescriptions applicables à l'hygiène et à la restauration collective.

La température des équipements réfrigérés devra être surveillée et contrôlée afin de satisfaire aux exigences réglementaires en vigueur.

Le concessionnaire est réputé connaître l'ensemble des textes, règlements et consignes de sécurité et d'hygiène applicables au sein de l'établissement, ainsi qu'à l'ensemble des activités dont il a la charge. Il s'engage à les respecter et à les faire respecter par son personnel et les usagers, notamment en matière de températures de conservation des produits périssables et réfrigérés, ainsi que de nettoyage et de désinfection régulière des matériels et des locaux.

Le concessionnaire s'interdit d'exposer, de vendre ou de fournir des produits ou services non conformes à la réglementation en vigueur ou ne présentant pas les conditions d'hygiène les plus strictes.

Il s'engage à accomplir l'ensemble des formalités administratives ou de police nécessaires à l'exercice de son activité, notamment celles relatives à la protection contre l'incendie, et devra être en mesure d'en justifier à tout moment.

Les installations devront être conformes au règlement de sécurité, aux normes européennes et françaises applicables, et être à jour des vérifications obligatoires.

Le CHAM pourra exercer tout contrôle visant à vérifier le respect de ces obligations. Il se réserve également le droit d'exercer tout contrôle d'hygiène et de salubrité relatif aux produits proposés à la vente.

Le CHAM pourra, par l'intermédiaire de ses représentants dûment accrédités ou de tout organisme extérieur mandaté, contrôler la qualité des prestations fournies à la clientèle. Les représentants du CHAM auront libre accès aux espaces mis à disposition et aux prestations, et pourront se faire communiquer l'ensemble des informations nécessaires à l'exercice de leur mission.

Le concessionnaire est tenu de collaborer pleinement et de faciliter les vérifications effectuées par le CHAM ou ses représentants.

Article 10 – Livraisons

Lors des livraisons, les chariots utilisés ne devront en aucun cas détériorer les sols.

Toute détérioration causée aux sols, murs, mobiliers ou équipements, du fait des opérations de livraison, sera intégralement à la charge du concessionnaire.

Les livraisons ne devront en aucun cas gêner les flux de circulation de l'établissement ni perturber son fonctionnement.



Article 11 – Sécurité et identification des intervenants

Le Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et le Centre Hospitalier d'Hesdin-la-Forêt ont défini des politiques de sécurité des personnes lors des interventions de prestataires dans l'établissement.

Ces politiques traduisent l'application de différentes procédures que les prestataires doivent respecter. Le Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et le Centre Hospitalier d'Hesdin-la-Forêt assurent la coordination générale des mesures de prévention des opérations effectuées dans ses sites.

Le concessionnaire doit respecter les exigences et dispositions prises dans les sites où il intervient, notamment en matière de prévention des risques d'accidents du travail.

Les personnels du concessionnaire pourront être conviés à participer à des sessions de formation à la sécurité incendie organisées par les services de l'établissement.

Le Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et le Centre Hospitalier d'Hesdin-la-Forêt se réservent la possibilité de suspendre le contrat si les conditions de sécurité ne sont pas respectées.

Une copie du rapport de contrôle annuel des locaux mis à disposition du concessionnaire tout document de contrôle technique réglementaires obligatoires devra être communiqué à l'établissement à chaque échéance de contrôle.

Article 12 – Dispositions relatives au personnel

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 liste des agents affectés aux différents sites et aux différentes tâches (encadrement boutiques, techniciens intervenants sur les distributeurs, etc.) ainsi que leurs qualifications.

Ce personnel est soumis à la discipline générale et au règlement intérieur de l'établissement, 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 dans l'établissement 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 indiquant le nom du concessionnaire et d'une tenue vestimentaire adaptée.

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

Le concessionnaire s'engage au respect de 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 induites en cas de non-respect de la réglementation en vigueur (vente des articles, impôts).

Le personnel est soumis à une obligation absolue de discrétion professionnelle pour tout fait ou information dont il aurait connaissance dans le cadre de son activité.



Le Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et le Centre Hospitalier d'Hesdin-la-Forêt se réservent le droit de refuser l'accès aux sites à tous les agents dont la tenue générale ou le comportement sont de nature à porter atteinte au service public hospitalier.

La sous-traitance ne sera admise qu'après accord écrit de l'établissement en réponse à une demande écrite du concessionnaire, et en cas d'acceptation selon les modalités définies (déclaration du sous-traitant, transmission du contrat de sous-traitance).

Le concessionnaire ne doit en aucun cas loger qui que ce soit dans les locaux mis à sa disposition. Ceux-ci doivent être fermés en dehors des heures d'ouverture prévus dans le contrat.

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 et d'hygiène.

Conformément à l'article L1224-1 du Code du travail, le concessionnaire s'engage à reprendre le personnel du précédent exploitant.

De la même manière, il communiquera à l'autorité concédante en fin d'exploitation l'ensemble des données nécessaires relatives à la reprise du personnel.

Article 13 – Contrôles de la qualité du service

Afin de vérifier la conformité de l'exploitation du service à la réglementation en vigueur et aux stipulations de la présente convention, le Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et le Centre Hospitalier d'Hesdin-la-Forêt se réservent le droit d'effectuer ou de faire effectuer, à tout moment et aux frais du concessionnaire, tous contrôles techniques portant, selon les services concernés, notamment sur la qualité des produits proposés à la vente, l'hygiène générale des locaux, la propreté du matériel utilisé, la tenue du personnel et les conditions de travail.

À cette fin, l'établissement peut avoir recours à des organismes de contrôle extérieurs, les procédures de contrôle étant choisies de manière indépendante par ces organismes. Le concessionnaire ne pourra opposer le secret professionnel aux demandes d'information formulées dans ce cadre.

Le concessionnaire s'engage à répondre à toute demande d'information et, plus généralement, à prêter son concours au Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et au Centre Hospitalier d'Hesdin-la-Forêt afin de faciliter l'exercice de sa mission de contrôle. Il sera tenu de présenter, sur simple demande, l'ensemble des agréments, autorisations, attestations et documents nécessaires à la réalisation des prestations et travaux relevant de la présente convention.

Le concessionnaire ne pourra s'opposer aux visites de contrôle, qu'elles soient programmées ou inopinées, et qu'elles portent sur les aspects techniques, l'hygiène, la sécurité ou les conditions de travail, destinées à vérifier le respect des clauses contractuelles.

À ce titre, le concessionnaire garantit le strict respect de la réglementation applicable en matière d'hygiène alimentaire, notamment au niveau des unités de cuisson, d'assemblage, de production, de la logistique de transport, ainsi que des sites de stockage et de vente. Il transmettra, dès réception, tout document permettant à l'Autorité concédante de vérifier ces engagements tout au long de l'exécution du contrat.

Le concessionnaire s'engage également à respecter la réglementation relative aux ondes électromagnétiques, et plus particulièrement les limites fixées pour les émissions.

Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, le concessionnaire est tenu de faire procéder aux contrôles réguliers nécessaires à la vérification de la conformité des aliments et boissons aux critères réglementaires et microbiologiques applicables, ainsi qu'aux relevés réguliers des températures de conservation des produits. Il devra être en mesure de communiquer à tout moment à l'Autorité concédante les pièces, analyses et rapports afférents.

Le CHAM se réserve le droit de procéder ou de faire procéder à des prélèvements pour analyse afin de s'assurer du respect des règles d'hygiène, aux frais du concessionnaire.

En cas de défaillance constatée et après mise en demeure restée sans effet, l'Autorité concédante se réserve le droit de réaliser elle-même, ou de faire réaliser par un tiers, les contrôles et analyses nécessaires, aux frais du concessionnaire.

Le concessionnaire communique au Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et au Centre Hospitalier d'Hesdin-la-Forêt la liste de ses fournisseurs et informe l'établissement de toute modification qui pourrait y être apportée.

En cas d'alerte sanitaire liée à l'exploitation du service, le concessionnaire devra informer l'établissement sans délai, 24H/24 et 7J/7

L'établissement pourra organiser des réunions avec le concessionnaire en cas de difficultés rencontrées concernant la qualité du service. Le concessionnaire devra alors mettre en œuvre, dans les délais impartis, les actions correctives, plans d'action et mises en conformité nécessaires.

S'agissant des relations avec la clientèle, le Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil-sur-mer et le Centre Hospitalier d'Hesdin-la-Forêt demandent que le concessionnaire mette en place des outils d'évaluation de la satisfaction des usagers, notamment au moyen d'une borne dédiée et/ou d'un questionnaire accessible par QR Code, à l'initiative du concessionnaire.

Article 14 – Suivi de la prestation

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.

Le rapport devra être produit pour chaque activité objet du présent contrat : cafétéria, boutique, distributeurs automatiques, conciergerie, l'exploitation du parc de téléviseurs et de la téléphonie.

Le rapport doit comporter :

- Une analyse du CA et redevance par secteur d'activité ;
- Une analyse de la qualité du service et être assorti d'un document permettant à l'établissement d'apprécier les conditions d'exécution des prestations intégrées dans chaque activité ;
- Une analyse de la qualité du service, de la satisfaction et de l'expérience des clients permettant à l'établissement d'apprécier les conditions d'exécution des prestations et la satisfaction des clients du concessionnaire.

Ces revues de contrat permettront d'évaluer mutuellement la pertinence des services fournis dans le cadre de l'exécution du contrat et d'apporter, le cas échéant, les ajustements nécessaires



SIGNATURES DES PARTIES :

Pour le « Concessionnaire »

A, le

Pour les « Autorités concédantes »

A, le