



CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DIJON BOURGOGNE

DIRECTION DES AFFAIRES ECONOMIQUES ET LOGISTIQUES

5 Boulevard Jeanne d'Arc

B.P 77908

21079 DIJON CEDEX

Téléphone : 03 80 29 33 80

Fax : 03 80 29 35 00

MARCHE PUBLIC DE PRESTATION INTELLECTUELLE
Accord cadre pour des prestations d'assistance technique
dans le cadre de travaux de signalétique

PA N°26035

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES



Table des matières

1. GENERALITES	3
1. OBJET DU MARCHE.....	3
2. CONTEXTE.....	3
3. DÉCOMPOSITION DES LOTS.....	3
2. CONTENU GÉNÉRAL DES PRESTATIONS	4
1. RÔLE ET MISSION.....	4
2. COMPÉTENCES.....	4
2.1 Expertise en milieu hospitalier	4
2.2 Double compétence indispensable en signalétique : Graphisme et agencement intérieur	4
2.3 Engagement.....	4
3. MÉTHODOLOGIE DE TRAVAIL.....	5
3.1 Organisation	5
3.2 Livrables attendus.....	5
3.3 Décomposition de la prestation	6

1. GENERALITES

1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché porte sur des prestations d'assistance technique dans le cadre de diverses opérations de travaux de signalétiques réalisés au sein du CHU DIJON BOURGOGNE.

Le ou la futur-e prestataire apporte un appui technique à la Direction de la communication dans la conception, la création et le déploiement de la signalétique ainsi que dans l'aménagement graphique des espaces du CHU. Ses missions portent principalement sur la signalétique directionnelle et décorative de l'Hôpital François Mitterrand ainsi que sur les autres sites du CHU.

Il intervient à toutes les étapes du projet, dans le cadre des missions d'assistance technique définies au présent CCTP, depuis la définition des besoins jusqu'au suivi de pose. Cela permet de garantir une cohérence globale, un équilibre entre esthétique et lisibilité et une adaptation fine aux usages hospitaliers.

2. CONTEXTE

Le CHU Dijon Bourgogne, établissement support du GHT 21-52 assure « la fonction achat » pour les établissements de santé parties au GHT 21-52.

Les marchés de fournitures courantes, services, prestations intellectuelles et techniques de l'information et de la communication sont préparés et suivis par la cellule achats de la Direction des Affaires Economiques et Logistiques, alors que les marchés de travaux et assimilés (MOE, ATMO, études...) sont préparés et suivis par la Direction des Services Techniques.

La cellule juridique territoriale des contrats assure la passation des marchés et la sécurisation des procédures et des marchés. Elle est divisée en deux sous-cellules, l'une pour les marchés de fournitures courantes, services, prestations intellectuelles et techniques de l'information et de la communication et l'autre pour les marchés de travaux assimilés.

De nombreuses opérations de travaux sont prévues pour les prochaines années. La Direction des Services Techniques souhaite bénéficier d'assistance technique pour l'appuyer sur ses opérations gérées en Maîtrise d'œuvre Interne.

3. DÉCOMPOSITION DES LOTS

- Lot unique

2. CONTENU GÉNÉRAL DES PRESTATIONS

1. RÔLE ET MISSION

L'intervention du ou de la futur-e prestataire s'articule autour de plusieurs étapes structurées. Elle débute par un ordre de mission émis par la Direction de la communication, suivi d'une prise de brief auprès des équipes concernées.

Le ou la futur-e prestataire assure ensuite la création et la conception des fichiers graphiques, imprimés en grande majorité au sein de l'atelier signalétique, puis le suivi de pose et la coordination technique sans pouvoir décisionnel des différents prestataires impliqués.

La signalétique conçue permet d'orienter efficacement les patients, d'améliorer la compréhension des parcours et de renforcer un cadre plus humain et apaisant dans chaque service, grâce à des univers graphiques adaptés.

2. COMPÉTENCES

2.1 Expertise en milieu hospitalier

En étroite collaboration avec l'équipe graphique, le ou la futur-e prestataire dispose d'une excellente connaissance des contraintes propres aux établissements de santé, notamment en matière de flux patients, d'hygiène, de sécurité, de normes réglementaires et de charte du handicap visuel.

Il/elle maîtrise les enjeux liés à la diversité des publics accueillis au CHU : patients, visiteurs, personnels médicaux et non médicaux, y compris les publics fragiles (enfants, personnes âgées, personnes en situation de handicap ou patients anxieux).

Dans le cadre de sa mission d'assistance, il/elle applique rigoureusement les normes et bonnes pratiques en matière de signalétique, en veillant à la lisibilité des informations, aux contrastes, aux tailles de caractères, à la compréhension immédiate des pictogrammes et à l'accessibilité.

2.2 Double compétence indispensable en signalétique : Graphisme et agencement intérieur

Le ou la futur-e prestataire porte une lecture globale des espaces et propose une intégration cohérente de la signalétique dans l'architecture existante, qu'il s'agisse de bâtiments anciens, d'extensions ou de zones provisoires.

Il/elle est en capacité de travailler à partir de plans d'architectes et de raisonner à l'échelle du bâtiment dans son ensemble. Cette approche permet d'anticiper les parcours patients et de concevoir des dispositifs de signalétique duplicables d'un étage à l'autre et d'un service à l'autre, tout en garantissant une continuité visuelle et fonctionnelle sur l'ensemble des sites.

Le ou la futur-e prestataire participe également activement à l'élaboration et à l'évolution de la charte graphique de signalétique en appui de la Direction de la communication.

2.3 Engagement

Le ou de la futur-e prestataire est en capacité d'accompagner le CHU sur plusieurs années, en capitalisant sur une connaissance fine et évolutive des sites.

Il/elle assure la mise à jour et l'évolution continue des dispositifs de signalétique en fonction des usages et des retours terrain.

Ce positionnement s'inscrit dans une logique de continuité des prestations plutôt que dans une relation de prestation ponctuelle.

Le ou la futur-e prestataire est directement impliqué-e dans chacun des projets confiés et est responsable de la conformité de ses livrables aux exigences du CCTP.

Cet engagement se traduit par une recherche constante de solutions pertinentes, durables et adaptées aux contraintes hospitalières.

3. MÉTHODOLOGIE DE TRAVAIL

3.1 Délai de réponse et d'intervention

Le premier temps d'échange attendu par le CHU est de 1 semaine à compter de la prise de contact par le CHU.

La durée de remise des livrables sera décidée conjointement lors de ce premier temps d'échange. Ce délai sera cohérent avec les délais indiqués dans l'offre du candidat et jugé au regard du sous critère 1 de la valeur technique.

3.2 Organisation

En collaboration étroite avec la responsable du studio graphique et le responsable de l'atelier signalétique, le ou la futur-e prestataire adopte une méthodologie structurée. Il/elle assure un suivi continu des projets, depuis la prise de brief jusqu'à la pose finale. Cette organisation en interlocuteur unique limite la dilution de l'information et réduit significativement les risques d'erreurs de conception.

En phase amont, il/elle rencontre les équipes, notamment les chefs de service et les cadres de santé, afin de réaliser une prise de brief directe. Cette étape permet une écoute fine des besoins spécifiques et une analyse précise des problématiques d'orientation.

Il/elle procède également à des repérages sur site, à des prises de mesures et à des repérages photos.

En phase de conception, il/elle crée des fichiers graphiques sur mesure, ajustés en fonction des retours des équipes. Il/elle propose des solutions adaptées aux contraintes techniques des supports, des murs et des circulations, en lien constant avec l'atelier signalétique. Deux propositions minimums sont attendues pour permettre aux utilisateurs de valider leur choix en toute objectivité, sauf contrainte spécifique du projet.

Il/elle réalise des montages photos réalistes facilitant la projection du rendu final et anticipe les éventuelles erreurs avant fabrication. Sa méthode permet également une grande réactivité face aux changements de dernière minute et une coordination directe avec les prestataires extérieurs pour les éléments non réalisables en interne.

En phase réalisation, il/elle assure le suivi de la mise en œuvre avec les prestataires extérieurs ou les techniciens du CHU, pour les lots menuiseries, peinture, chaudronnerie et électricité entre autres.

3.3 Livrables attendus

3.3.1 Livrables de conception

Les dossiers de présentation signalétique comprendront, entre autres :

- Pictogrammes
- Panneaux signalétiques (portes, circulations, etc)
- Éléments décoratifs muraux
- Vitrophanie

Les solutions proposées seront représentés en insertions photo-réalistes

3.3.2 Livrables d'exécution

Les dossiers d'exécutions comprendront :

- Fichiers vectorisés permettant la mise en fabrication des éléments signalétiques
- Plans cotés pour création des supports

- Représentation des attentes électriques et autres besoins techniques pour intervention techniciens spécialisés.

3.4 Décomposition de la prestation

Le ou la prestataire peut intervenir aussi bien sur des projets globaux et structurants que sur des demandes ponctuelles ou urgentes. L'approche est entièrement sur mesure et s'inscrit dans une collaboration suivie, avec un interlocuteur unique pour l'ensemble des projets.

Les missions confiées seront comptabilisées en fonction du temps passé, du fait que la direction de la communication exige une grande souplesse d'organisation et une capacité d'adaptation aux contraintes de planning. L'unité minimale de facturation correspond à une heure.

Les prestations sont rémunérées sur la base du temps réellement passé, le format de référence étant la journée. La journée correspond à une durée de huit heures. Les prestations peuvent, le cas échéant, être décomptées en demi-journée ou à l'heure, conformément au bordereau de prix unitaires. Toute journée ou demi-journée commencée est due. Lorsque la prestation est rémunérée à l'heure, le temps facturé est décompté par paliers de trente minutes, avec un minimum facturable d'une heure. Toute tranche de trente minutes entamée au-delà de la première heure est due.

Les temps de déplacement nécessaires à l'exécution de la mission sont inclus dans le temps passé au CHU et ne donnent pas lieu à une facturation distincte.

Le bordereau de prix unitaires présent dans l'annexe tarifaire fait état de décomposition du prix des prestations en temps estimé, avec une distinction entre le temps passé au CHU et un temps passé chez le titulaire. Les frais de déplacement sont inclus et non facturés séparément.

Le bordereau de prix unitaires permet le chiffrage de différentes catégories de temps passé :

- Jour ouvré
- Samedi
- Dimanche et jours fériés
- Soirées (de 19h à 23h)
- Nuits (de 23h à 7h)

Le prix pourra être décomposé en journée complète, en demi-journée ou à l'heure.

[Se référer au Bordereau de prix unitaires](#)