



Centre Hospitalier Comminges Pyrénées

Direction des Achats

Tél. 05 62 00 40 31

Fax 05 62 00 40 37

dse@ch-saintgaudens.fr

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

**Délégation de service public
pour des prestations d'installation, d'exploitation, de gestion
& de maintenance d'un parc de téléviseurs
à destination des patients
du Centre Hospitalier Comminges Pyrénées (lot n°1)
et des Hôpitaux de Luchon (lot n°2)**



SOMMAIRE

Contenu

1. Objet et conditions de LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC.....	3
1.1 – But de la consultation	3
1.2 – Forme de la consultation	4
1.3 – Modalités de réception des offres.....	4
2. VISITE DES LIEUX.....	4
3. ANALYSE DES OFFRES	4
3.1 Durée de la convention	4
3.2 Fourniture du parc de téléviseurs	5
3.2.1. Objet	5
3.2.2. Spécifications techniques et particulières	5
3.3 Mise en place des installations.....	6
3.4 Propriété du matériel.....	6
3.5 Maintenance du matériel – Hygiène hospitalière – Service qualité.....	7
3.5.1 La société concessionnaire assurera le bon entretien de ses téléviseurs.....	7
3.5.2 Les candidats indiqueront dans quelles conditions les postes et les supports devront être régulièrement nettoyés	7
3.5.3 Satisfaction	7
3.6 Accès aux installations – Anomalies.....	7
3.7 Assurances.....	8
3.8 Abonnements et Taxes.....	8
3.9 Système de gestion	8
3.10 Implantation technico-commerciale	9
3.11 Engagements du CHCP et des HDL	9
3.12 Réception gratuite – Réception payante.....	9
3.12.1 Réception gratuite	9
3.12.2 Réception payante - Tarifs de location	9
3.12.3 Révision des tarifs de location	10
3.12.4 Redevance	10
3.12.5 Résiliation de la convention.....	11
3.12.6 Régime juridique.....	11
3.12.7 Juridiction compétente.....	11



1. OBJET ET CONDITIONS DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

Le Centre Hospitalier Comminges Pyrénées (CHCP) et les Hôpitaux de Luchon (HDL) ont entrepris la présente consultation en vue d'instaurer une concession de service pour la mise à disposition de téléviseurs utilisés par les patients hospitalisés dans les divers services des deux établissements.

Lot n° 1 Chambres à équiper au CHCP :

Service	Chambres à 1 lit	Chambres à 2 lits	Autre
Médecine A	13	12	
Médecine B		10	
Médecine C		14	
Court Séjour Gériatrique	2	11	
Soins de Suite et de Réadaptation	7	7	1 (salon)
Unité d'Hospitalisation de Longue Durée	6		1 (salle d'attente Urgences)
Unité Soins Palliatifs (ouverture 01/01/2027)	10		
Chirurgie ambulatoire	13	5	2 en chambre triple
Hôpital de jour			
Maternité	10	3	
Chirurgie	20	10	
Réanimation	9		
Imagerie			1 (salle d'attente)
Pédiatrie			1 (salle d'attente)
Standard principal			1

Lot n° 2 Chambres à équiper aux HDL :

Service	Chambres à 1 lit	Chambres à 2 lits	Autre
Centre de rééducation fonctionnelle	65	2	

Ces téléviseurs seront pilotés par un système de gestion centralisée.

1.1 – BUT DE LA CONSULTATION

- Définir les conditions d'installation, de gestion et de location de téléviseurs qui seront mis à la disposition des malades, et leur raccordement,
- Prévoir la réalisation des travaux que l'entreprise prestataire estime nécessaires à la mise en place des appareils.

Toutefois, le nombre de téléviseurs pourra varier. Le concessionnaire s'engage à installer les appareils supplémentaires et/ou les enlever à ses frais dans un délai d'1 mois à compter de la demande faite par le CHCP et/ou par les HDL.

Toutes les dispositions du présent CCTP sont communes aux 2 lots.



1.2 – FORME DE LA CONSULTATION

La présente consultation est une concession de service, régie par la loi n° 93-122 du 29 janvier 1993 modifiée, et notamment ses articles 38 et suivants.

Conformément à l'article 38 de la loi du 29 janvier 1993, la présente consultation a fait l'objet d'une publicité :

- sur le site de dématérialisation place : www.marches-publics.gouv.fr

1.3 – MODALITES DE RECEPTION DES OFFRES

Cf. Règlement de consultation.

2. VISITE DES LIEUX

Préalablement à la remise des offres, les candidats devront procéder à la visite des 2 sites concernés par la présente consultation.

Pour ce faire, ils pourront prendre contact avec les personnes référentes :

➔ Contact technique :

CHCP : Direction des services techniques

05.62.00.40.47 ou dst@ch-saintgaudens.fr

HDL : Jean Marc LAFONT – Services Techniques : 06.10.04.18.04

➔ Contact administratif :

Direction des Achats : 05.62.00.40.31

L'attestation de visite remise à cette occasion devra être jointe à l'offre.

3. ANALYSE DES OFFRES

Afin de pouvoir analyser les offres, les candidats présenteront un dossier permettant l'analyse des différents points ci-après :

- présentation de la société,
- tarifs de location à destination des usagers,
- montant de la redevance versée aux établissements,
- caractéristiques des téléviseurs et matériels proposés,
- nombre et type de chaînes proposées,
- plan d'entretien et de maintenance,
- mémoire technique d'exécution (conditions et délais d'exécution).

3.1 DUREE DE LA CONVENTION

La convention sera conclue pour une durée de 3 ans fermes à compter du 1^{er} novembre 2026. Elle sera renouvelable une fois pour une période de deux ans fermes par reconduction expresse signifiée par le CHCP au concessionnaire 3 mois avant la date anniversaire de la convention. Le concessionnaire ne pourra en aucun cas refuser la reconduction.



L'installation du matériel devra se faire dans les plus brefs délais après la signature de la convention. Le candidat indiquera dans son offre le calendrier prévisionnel d'installation et de mise en service.

3.2 FOURNITURE DU PARC DE TELEVISEURS

3.2.1. Objet

L'entreprise prestataire devra mettre en place un parc de téléviseurs couleur neufs, de technologie récente, équipés de télécommande, fixés sur consoles murales.

L'offre précisera le modèle proposé (marque, dimensions, type, principales caractéristiques techniques, nombre de chaînes, prise casque, etc.).

Le concessionnaire devra prendre à sa charge l'enlèvement, la dépose des installations et matériels ainsi que la dépose du parc de téléviseurs actuels en se mettant en relation avec le prestataire précédent.

Le concessionnaire présentera un mémoire technique d'exécution contenant :

- un plan d'enlèvement des anciens postes,
- un plan d'installation,
- un plan de déploiement détaillé (intégrant les travaux éventuels) et de maintien en état des locaux,
- un plan de continuité de service.

Les travaux de mise en propreté, l'enlèvement des anciens supports ainsi que le rebouchage des trous sont à prévoir.

L'étude d'exécution devra être validée par les Services Techniques avant tout début d'exécution.

L'installation du matériel devra se faire dans les plus brefs délais après la signature de la convention.

3.2.2. Spécifications techniques et particulières

L'offre devra répondre aux spécifications suivantes :

- Téléviseurs couleur neufs de technologie récente adaptables aux supports existants (ou changement des supports existants).
- Chaque téléviseur sera équipé d'une télécommande infrarouge indérégable.
- Chaque téléviseur permettra le branchement d'un casque audio (prise casque en façade) et d'un limitateur de volume.
- Il n'y aura pas d'accès aux réglages des chaînes sur le téléviseur.

Pour le confort d'écoute, le téléviseur sera doté d'un casque sans fils pour les chambres à 2 lits. La société sera en mesure de fournir des casques à utilisation unique. Cette fourniture sera comprise dans le coût de la location.

Ces téléviseurs devront permettre de capter au moins les chaînes de la TNT et les programmes diffusés sur le câble dans la ville de Saint-Gaudens et de Bagnères de Luchon (pour les HDL).

Le candidat précisera le nombre de téléviseurs mis à disposition pour **d'éventuels remplacements**, en cas de téléviseurs défectueux.

Le candidat précisera les délais maximaux de remplacement des appareils défectueux.



Le **système de gestion** informatique centralisée permettra d'éditer les documents comptables conformément aux règles de la comptabilité publique (facturations individuelles, états collectifs périodiques ...). Il sera équipé d'une imprimante.

Le système de gestion devra permettre le transfert de la prestation en cas de mutation du patient dans une chambre ou un service différent.

Le système de gestion devra pouvoir gérer les programmes audiovisuels hertziens sous toute forme de support interfacé à une architecture du réseau de l'Etablissement.

Le délégataire s'engage à réaliser ou maintenir les conditions d'installation nécessaires pour garantir une **parfaite réception des programmes** de télévision après avoir procédé aux analyses des performances actuelles du réseau interne de câblage.

En cas d'ouverture de **nouveaux services**, le prestataire s'engage à élargir sa prestation à ceux-ci.

3.3 MISE EN PLACE DES INSTALLATIONS

Le candidat remet, dans son offre, un plan de bascule détaillé décrivant l'ensemble des dispositions qu'il entend mettre en œuvre pour assurer la reprise du service à l'issue de la convention en cours, dans des conditions garantissant la continuité du service aux patients et le bon fonctionnement de l'établissement.

Ce plan de bascule devra notamment préciser :

- l'organisation générale de la transition entre le titulaire sortant et le nouveau titulaire ;
- le calendrier détaillé des opérations, depuis la notification de la convention jusqu'à la mise en service effective ;
- les moyens humains et techniques mobilisés ;
- les modalités d'installation, de paramétrage et de mise en service des équipements ;
- les modalités de coordination avec les services de l'établissement et, le cas échéant, avec le titulaire sortant ;
- les procédures d'essais et de vérification préalables à la mise en exploitation ;
- les mesures mises en œuvre pour garantir l'absence d'interruption du service aux patients ;
- les modalités de gestion des incidents susceptibles de survenir pendant la période de transition.

Le candidat identifiera les principaux risques liés à la phase de bascule et présentera les mesures préventives et correctives envisagées afin d'en limiter les conséquences.

Le plan de bascule fera partie intégrante de l'offre.

La Société bénéficiera de l'exclusivité de l'exploitation des récepteurs de télévision dans les chambres de l'Établissement pendant toute la durée de la convention.

Il est expressément précisé que la Direction du CHCP et des HDL se réserve le droit d'installer, dans les salons de visite et salles de jour ou d'attente des unités de soins, des téléviseurs à usage gratuit des patients (un par unité de soins).

3.4 PROPRIETE DU MATERIEL

Les appareils de télévision et les accessoires s'y rapportant resteront propriété exclusive de la société prestataire.



3.5 MAINTENANCE DU MATERIEL – HYGIENE HOSPITALIERE – SERVICE QUALITE

3.5.1 La société concessionnaire assurera le bon entretien de ses téléviseurs

Elle assurera à tout moment le parfait état de fonctionnement de ses téléviseurs.

Elle doit proposer une organisation locale sur site de la maintenance garantissant ces réglages. Un soin tout particulier sera apporté à la netteté de l'image.

Le concessionnaire aura la charge de la maintenance des équipements et de leurs installations. Cette maintenance sera assurée six jours sur sept (6 j/7).

Tous les frais d'entretien et de réparation, main d'œuvre, déplacement, pièces ou appareils à remplacer sont à la charge du concessionnaire.

En cas de défaut du système de gestion informatique, des systèmes de réception, de panne totale ou partielle du réseau, le dépannage sera également assuré les dimanches et jours fériés.

Le concessionnaire précisera dans son offre :

- le nombre de techniciens implantés dans la région et dans le département,
- les moyens techniques mis à la disposition des techniciens,
- le numéro d'appel en cas de panne,
- les délais d'intervention (engagement du prestataire),
- les délais pour réparation et/ou changement de matériel sur site,
- l'échange d'appareils défectueux,
- les caractéristiques des télécommandes.

3.5.2 Les candidats indiqueront dans quelles conditions les postes et les supports devront être régulièrement nettoyés

Les protocoles de nettoyage devront recevoir un avis préalable favorable de l'hygiéniste du CHCP et des HDL.

3.5.3 Satisfaction

Le service qualité du concessionnaire se déplacera régulièrement sur le site du CHCP et des HDL afin de s'assurer :

- du bon fonctionnement du système de location,
- de la satisfaction du CHCP et des HDL,
- de la satisfaction des patients.

A la demande de l'Établissement, le concessionnaire devra transmettre le compte rendu de chaque visite du responsable qualité.

3.6 ACCES AUX INSTALLATIONS – ANOMALIES

Pour l'entretien ou la réparation des installations, l'Établissement permettra à tout moment l'accès des installations au concessionnaire ou à toute entreprise intervenant pour son compte et dûment mandatée à cet effet.



Le CHCP et les HDL s'engagent à interdire, à toute personne non habilitée par le concessionnaire, l'intervention sur les équipements et matériels dont l'entretien et la maintenance incombent exclusivement au concessionnaire, sauf après accord de ce dernier.

En cas d'intervention d'une entreprise extérieure, le concessionnaire informera le CHCP et les HDL du nom de l'entreprise, la date d'intervention et la nature des travaux prévus, afin de permettre la coordination éventuelle avec les Services Techniques du CHCP et des HDL.

Toutefois, l'accès des chambres d'hospitalisation est soumis à l'accord des responsables de service.

Le CHCP et les HDL s'engagent à prévenir le délégataire de toute anomalie dans la réception des émissions qui lui serait signalée.

3.7 ASSURANCES

Le concessionnaire sera civilement responsable de tous préjudices corporels ou matériels provoqués par les installations effectuées par le concessionnaire.

Pendant et après les travaux de remise en conformité du réseau, le concessionnaire sera responsable des éventuels dommages causés par son fait.

Le concessionnaire sera tenu de contracter auprès d'une ou plusieurs compagnies d'assurances représentées en France, une ou plusieurs polices d'assurance garantissant les risques d'incendie, implosion, explosion, dégâts causés par la foudre, responsabilité civile en général et tous risques spéciaux liés à son activité et à son installation.

Le concessionnaire s'engage à présenter chaque année une attestation claire et sans réserve (en cours de validité) fournie par la Compagnie d'Assurances pour les dommages matériels et immatériels. Cette assurance couvrira les risques susceptibles de provenir de l'installation, de l'utilisation ou de dépôt des appareils tels que l'incendie, l'explosion, l'implosion, le vol et en général couvrira, sans limitation de montant, tous les dommages corporels et matériels causés par les téléviseurs.

Le CHCP et les HDL seront dégagés de toute responsabilité relative aux accidents corporels et matériels causés par les téléviseurs et autres installations dont le concessionnaire a la charge.

Le CHCP et les HDL seront également déchargés de toute responsabilité relative à la dégradation, au vol des téléviseurs et accessoires (télécommandes, casques, supports ...), sauf en cas de faute manifeste du CHCP et/ou des HDL.

3.8 ABONNEMENTS ET TAXES

La taxe sur les appareils et les redevances exigées par la SACEM seront acquittées par l'entreprise prestataire. Un justificatif de la convention conclue sera transmis au CHCP et aux HDL.

3.9 SYSTEME DE GESTION

- Les candidats préciseront dans quelles conditions leur représentant, rémunéré par la société titulaire de la délégation, le cas échéant dans le cadre d'un contrat de sous-traitance porté à la connaissance du CHCP et aux HDL, sera présent dans l'Établissement.

Ils indiqueront dans quelles conditions la location d'un téléviseur sera proposée au patient ou à ses proches, ainsi que les procédures d'encaissement du montant de la location prévue et de la remise d'une facture originale, preuve de son paiement.



- ➔ Ce représentant doit être au préalable agréé par la Direction du CHCP et des HDL. Il se conformera aux règles de fonctionnement des services de l'Établissement et doit veiller à la bonne image de l'Établissement et de la société qu'il représente. Il devra être parfaitement identifié par le port d'un badge.

3.10 IMPLANTATION TECHNICO-COMMERCIALE

Les candidats préciseront les modalités de leur implantation technico-commerciale dans la Région Occitanie.

3.11 ENGAGEMENTS DU CHCP ET DES HDL

Le CHCP et les HDL informeront, lors de l'accueil, toute personne entrante de la possibilité d'avoir à sa disposition un service de location de téléviseurs.

Toutes informations, notices et programmes destinés à informer les patients sur les services offerts par le concessionnaire seront soumis à l'accord préalable du CHCP et des HDL.

3.12 RECEPTION GRATUITE – RECEPTION PAYANTE

Le candidat devra proposer 2 types de réception :

- une réception gratuite
- une réception payante

3.12.1 Réception gratuite

- Services concernés par la gratuité au CHCP :
 - o Maternité : 1 poste TV utilisé uniquement pour la diffusion d'enregistrements (pas de câblage au réseau)
 - o Chirurgie ambulatoire : 11 postes TV
 - o Hôpital de Jour : 6 postes TV
 - o UHCD : 8 postes TV
 - o Urgences : 1 poste TV à l'accueil
 - o Réanimation : 9 postes TV
 - o Unité de soins palliatifs : 10 postes TV (ouverture du service prévue en janvier 2027).
- Personnel du CHCP :

Le personnel (conjoint et enfants compris) du CHCP bénéficiera de la gratuité sur les tarifs de location. Le prestataire fera une proposition en ce sens.

- Dispositif de gratuité à l'admission du patient

Le concessionnaire devra proposer, au minimum, un dispositif de gratuité du service de télévision pendant les 24 premières heures d'hospitalisation de chaque patient. Les candidats pourront proposer toute amélioration qui sera appréciée au titre de la valeur technique de l'offre.

3.12.2 Réception payante - Tarifs de location

La Société proposera au CHCP et aux HDL un prix de location appliqué au patient.

Il sera proposé des tarifs différenciés en fonction de la durée du séjour.

Le concessionnaire percevra directement auprès du patient le montant de la location du poste et lui remettra une facture.



L'utilisateur qui, en raison de son état de santé ou en fonction du jour de sa sortie, entend ne plus disposer de téléviseur, aura la possibilité de demander le remboursement des jours payés à l'avance.

En cas de résiliation anticipée (sur simple demande du patient) d'un loyer forfaitaire d'une semaine, de deux semaines, de 21 jours ou d'un mois, les jours loués seront comptés au montant journalier ou du loyer forfaitaire correspondant et non au montant du forfait.

En cas de décès du patient, les jours restant à courir seront remboursés à la famille.

Les tarifs pratiqués par le concessionnaire pourront être révisés selon la clause de révision prévue à l'article 13.3.

Le montant de la location sera payable au terme du dispositif de gratuité.

Toute journée commencée sera due, la location prend effet à l'heure exacte de l'ouverture pour une durée effective de 24 heures.

Tout utilisateur qui serait transféré de chambre pourra continuer à bénéficier de l'abonnement souscrit.

Aucune caution ne sera demandée au patient pour la télécommande ni pour le casque.

Le concessionnaire s'engage à gérer le vol et les pertes des télécommandes et des casques d'écoute dans les chambres. Le CHCP et les HDL se dégagent de toute responsabilité.

Les tarifs pratiqués par le concessionnaire ainsi que les conditions générales de la location seront portés à la connaissance du patient avant l'accès à l'image télévisée.

3.12.3 Révision des tarifs de location

La Société prestataire proposera au CHCP et aux HDL un prix de location appliqué au patient.

Il sera proposé des tarifs dégressifs en fonction de la durée du séjour.

Les prix pourront être révisés à l'issue des 5 ans fermes (date anniversaire de la convention). Les nouveaux tarifs seront communiqués à la Direction des Achats au plus tard fin janvier pour approbation. À défaut de communication dans les délais impartis, la révision de prix sera rejetée.

La hausse des tarifs ne pourra excéder 2 % d'une période à l'autre. Cette augmentation devra être justifiée.

Les nouveaux tarifs feront l'objet d'une notification écrite signée des deux parties.

3.12.4 Redevance

La Société proposera au CHCP et aux HDL une redevance représentant un pourcentage du chiffre d'affaires hors taxes (ce pourcentage sera ferme pour toute la durée de la convention).

Les sommes seront versées trimestriellement à terme échu et seront justifiées par un document comptable mentionnant le chiffre d'affaires hors taxes.

Le concessionnaire présentera son bilan d'activité chaque année à la Direction des Achats.

Les candidats rempliront l'annexe I (bordereau de prix) faisant apparaître les tarifs journaliers et dégressifs et leur variabilité en fonction du taux de la redevance fixé à :

- Option 1 : 10 %
- Option 2 : 15 %
- Option 3 : 20 %
- Option 4 : 25 %



3.12.5 Résiliation de la convention

En cas de résiliation anticipée de la part de l'entreprise retenue avec un délai de préavis de trois mois à réception d'une lettre recommandée, elle versera au CHCP et aux HDL, à titre de dédommagement une indemnité équivalente à 5 % du chiffre d'affaires TTC de l'année précédant la rupture.

Le CHCP et les HDL peuvent à tout moment mettre fin à la convention, et notamment en cas de non-respect par le prestataire des obligations suivantes :

- Non entretien des matériels défectueux,
- Mauvais suivi du parc de téléviseurs attesté par des réclamations et par des rappels non suivis d'effets,
- Non-respect des règles tarifaires appliquées aux patients,
- Non-paiement de la redevance due,
- Présence épisodique du représentant de l'entreprise chargée de proposer la location des téléviseurs.

3.12.6 Régime juridique

La présente convention constitue une délégation de service public.

Le concessionnaire reconnaît expressément, qu'étant donné le caractère public des lieux, il ne pourra en aucun cas se prévaloir du droit à la propriété commerciale.

En particulier, la convention ne peut donner lieu à aucune cession à titre onéreux.

3.12.7 Juridiction compétente

En cas de litige, le Tribunal Administratif de TOULOUSE sera compétent.

