Cahier des Clauses Techniques Particulières

Fourniture, installation, mise en service et maintenance d'une solution d'affichage dynamique pour les espaces de vie du CHU de Saint-Étienne

Table des matières

1 - Présentation du Centre Hospitalier Universitaire de Saint-Etienne 3
2. Objet du marché 3
3. Contexte et objectifs du projet 4
4. Périmètre du marché 4
4.1 Offre de base 4
4.2 Architecture attendue 5
5. Prestation Supplémentaire Éventuelle (PSE n°1) 5
6. Caractéristiques générales des équipements 5
7. Supports et fixation 6
8. Installation des équipements 6
9. Solution de gestion des contenus 6
10. Gestion des utilisateurs 7
11. Contenus diffusés 7
12. Formation 7
13. Maintenance et assistance 8
14. Garanties 8
15. Développement durable 8
16. Cybersécurité et protection des données 9
17. Vérification d'aptitude et recette 9
18. Documents à fournir dans l'offre 9
19. Éléments attendus dans le mémoire technique 10

1 - Présentation du Centre Hospitalier Universitaire de Saint-Etienne

Le CHU de Saint-Étienne est un acteur majeur de la santé au cœur de la région Auvergne-Rhône-Alpes, deuxième région de France par sa population et son dynamisme économique. Établissement support du GHT Loire, l'un des plus importants groupements hospitaliers de territoire du pays en nombre d'établissements, il contribue fortement au développement sanitaire, économique et social de son territoire grâce à un budget annuel de 922 millions d'euros.

L'établissement s'organise autour de 11 pôles et 82 services répartis sur trois sites principaux. Il dispose de 1 896 lits et places et s'appuie sur l'expertise et l'engagement de 8 700 professionnels. Chaque année, ceux-ci assurent la prise en charge de plus de 193 000 séjours et séances ainsi que près de 448 000 consultations, témoignant de l'importance de son activité au service de la population.

Centre de référence reconnu dans de nombreuses spécialités médicales et chirurgicales, le CHU de Saint-Étienne exerce une mission de recours à l'échelle de son territoire et au-delà. Il se distingue également par son engagement dans l'enseignement, la recherche et l'innovation. Cette dynamique s'appuie sur des partenariats étroits avec l'Université Jean Monnet et les grandes écoles stéphanoises, notamment l'École Nationale Supérieure des Mines de Saint-Étienne. Cette collaboration se concrétise au sein du Campus Santé Innovations, implanté sur le site de l'Hôpital Nord, qui réunit la Faculté de Santé, le Centre Ingénierie et Santé développé avec l'École des Mines, ainsi que l'Institut Régional de Médecine et d'Ingénierie du Sport. Véritable écosystème d'excellence, ce campus renforce le positionnement du CHU dans ses missions de soins, d'enseignement, de recherche et d'innovation technologique.

Parallèlement à son rôle de centre de recours, le CHU assure une mission essentielle de soins de proximité auprès de la population de l'agglomération stéphanoise, en collaboration avec les différents acteurs du territoire et dans une logique de coordination des parcours de soins.

L'organisation de ses activités répond à une logique de spécialisation des sites. Les activités de court séjour de médecine, chirurgie et obstétrique sont regroupées sur le site de l'Hôpital Nord, aux côtés de la Faculté de Santé et des laboratoires de recherche. Le site de l'Hôpital Bellevue est quant à lui dédié à la prise en charge de l'autonomie et des personnes âgées. Il accueille notamment le Gérontopôle régional et le campus paramédical.

Cette recherche constante d'excellence se traduit enfin par la certification du CHU de Saint-Étienne avec la mention « Haute Qualité des Soins », distinction attribuée par la Haute Autorité de Santé et correspondant au plus haut niveau de certification prévu par le référentiel 2020.

2. Objet du marché

Le Centre Hospitalier Universitaire de Saint-Étienne est l'établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire Loire.

Dans le cadre de sa stratégie de communication interne et de l'amélioration de la qualité de vie au travail, le CHU souhaite déployer une solution d'affichage dynamique au sein des espaces de pause du personnel.

Cette démarche vise à moderniser les moyens de communication de l'établissement et à favoriser une diffusion plus réactive, plus attractive et mieux ciblée des informations institutionnelles.

Le présent marché s'inscrit également dans une perspective d'extension future du dispositif vers les espaces d'accueil et salles d'attente des patients.
Le présent marché a pour objet :

- la fourniture d'une solution complète d'affichage dynamique ;
- la fourniture des écrans ;
- la fourniture des systèmes de fixation ;
- la livraison de l'ensemble des équipements ;
- l'installation et la mise en service ;
- le paramétrage de la solution ;
- la formation des utilisateurs ;
- la maintenance et l'assistance ;
- la fourniture des licences et abonnements nécessaires au fonctionnement de la solution.

La solution devra permettre une gestion centralisée et simplifiée de l'ensemble des équipements.

3. Contexte et objectifs du projet

Le CHU souhaite disposer d'un outil permettant :

- d'améliorer l'accès à l'information pour les professionnels ;
- de réduire progressivement l'affichage papier ;
- d'améliorer la visibilité des actualités institutionnelles ;
- de valoriser les projets de l'établissement ;
- de promouvoir les campagnes de prévention et de santé publique ;
- de diffuser rapidement des informations urgentes ;
- de renforcer le sentiment d'appartenance des professionnels à l'établissement.

Le déploiement devra permettre une communication efficace sur l'ensemble des sites concernés.

4. Périmètre du marché

4.1 Offre de base

Le marché porte sur l'équipement d'environ 80 salles de pause ou espaces de détente du personnel.

L'offre comprendra :

- les écrans ;
- les supports de fixation ;
- les accessoires nécessaires au fonctionnement ;
- l'installation ;
- le paramétrage ;
- la maintenance ;
- les licences éventuelles.

Le nombre indiqué est estimatif et pourra varier à la marge selon les besoins du CHU.

4.2 Architecture attendue

La solution devra être conçue pour permettre l'ajout ultérieur de nouveaux équipements sans remise en cause de l'architecture générale mise en œuvre.
Le candidat précisera la capacité maximale de montée en charge de la solution proposée.

Le CHU souhaite pouvoir administrer à terme un parc d'au minimum 180 écrans.

5. Prestation Supplémentaire Éventuelle (PSE n°1)

Extension du dispositif aux salles d'attente des patients

Afin d'anticiper l'évolution du projet, les candidats devront obligatoirement chiffrer une Prestation Supplémentaire Éventuelle.

Cette prestation portera sur :

- la fourniture d'environ 120 écrans supplémentaires ;
- l'installation ;
- la mise en service ;
- les licences associées ;
- la maintenance.

Les équipements devront être compatibles avec la solution proposée dans l'offre de base.

L'administration des écrans de la PSE devra être réalisée depuis la même plateforme de gestion.

6. Caractéristiques générales des équipements

Les matériels proposés devront être neufs.

Les écrans devront être issus de gammes professionnelles reconnues.

Ils devront être adaptés à une utilisation quotidienne intensive dans un environnement recevant du public.

Les candidats fourniront :

- les fiches techniques ;
- les caractéristiques de fonctionnement ;
- les consommations énergétiques ;
- les durées de garantie.

Le CHU n'impose pas de marque particulière.

Toutefois, la pérennité de la gamme proposée constituera un élément d'appréciation.

7. Supports et fixation

Le titulaire devra fournir l'ensemble des dispositifs de fixation nécessaires à l'installation.

Les supports devront :

- être adaptés aux dimensions des écrans proposés ;
- garantir la sécurité des utilisateurs ;
- respecter les recommandations des fabricants ;
- permettre une intégration discrète dans les locaux.

Le candidat précisera les modalités de gestion des câblages afin de limiter leur visibilité.

8. Installation des équipements

Le titulaire réalisera :

- les visites techniques préalables ;
- le repérage des emplacements ;
- l'installation des équipements ;
- les raccordements ;
- les essais ;
- la mise en service.

Les interventions devront être organisées afin de limiter les perturbations des activités hospitalières.

Le titulaire devra prendre toutes les mesures nécessaires à la sécurité des usagers et du personnel.

Les déchets générés lors des installations devront être évacués par le titulaire.

9. Solution de gestion des contenus

Le titulaire fournira une plateforme permettant la gestion centralisée du parc.

Cette plateforme devra permettre :

- la diffusion de contenus à distance ;
- la programmation des contenus ;
- l'affectation des contenus par écran ou groupe d'écrans ;
- la planification des diffusions ;
- la modification rapide des publications.

Le CHU souhaite disposer d'une interface intuitive ne nécessitant pas de compétences techniques particulières.

Une attention particulière sera portée à la simplicité d'utilisation.

10. Gestion des utilisateurs

La solution devra permettre :

- la création de plusieurs comptes ;
- la gestion de profils utilisateurs ;
- l'attribution de droits différenciés ;
- la traçabilité des opérations réalisées.

Un profil administrateur devra permettre la gestion complète du dispositif.

11. Contenus diffusés

La solution devra permettre la diffusion des contenus suivants :

- textes ;
- images ;
- affiches numériques ;
- diaporamas ;
- vidéos ;
- documents PDF ;
- réseaux sociaux du CHU.

Le CHU envisage notamment la diffusion :

- d'informations institutionnelles ;
- d'actualités du CHU ;
- de campagnes de prévention ;
- d'informations relatives aux formations ;
- d'informations de qualité de vie au travail ;
- de messages de sécurité et autres.

12. Formation

Le titulaire assurera la formation des personnes désignées par le CHU.

La formation devra permettre :

- la prise en main de la plateforme ;
- la création de contenus ;
- la planification des campagnes ;
- la gestion du parc d'écrans ;
- l'exploitation courante de la solution.

Les supports de formation devront être remis sous format numérique.

13. Maintenance et assistance

Le candidat décrira précisément son offre de maintenance.

Cette prestation devra comprendre :

- une assistance téléphonique ;
- une assistance à distance ;
- une maintenance corrective ;
- le remplacement des équipements défaillants lorsque cela est nécessaire.

Le candidat indiquera :

- les horaires d'assistance ;
- les modalités de contact ;
- les délais de prise en charge ;
- les délais d'intervention.

14. Garanties

Les matériels proposés devront bénéficier d'une garantie minimale de trois ans.

Le candidat précisera :

- la durée de garantie ;
- les conditions de mise en œuvre ;
- les exclusions éventuelles ;
- les modalités de remplacement.

Une durée supérieure pourra être valorisée.

15. Développement durable

Le candidat détaillera :

- les performances énergétiques des équipements ;
- les possibilités de réparation ;
- la disponibilité des pièces détachées ;
- les dispositifs de recyclage ;
- les engagements environnementaux de son entreprise.

Le CHU sera particulièrement attentif à la réduction de l'impact environnemental du projet.

16. Cybersécurité et protection des données

Le candidat précisera :

- les principes de sécurisation de la solution ;
- les modalités de gestion des mises à jour ;
- les mesures mises en œuvre pour protéger les accès à la plateforme ;
- les conditions d'hébergement éventuelles.

La solution devra être compatible avec les exigences de sécurité du CHU.

17. Vérification d'aptitude et recette

À l'issue du déploiement, une phase de recette sera organisée.

Les vérifications porteront notamment sur :

- la conformité des équipements livrés ;
- la qualité de l'installation ;
- le bon fonctionnement des écrans ;
- la diffusion des contenus ;
- l'administration centralisée ;
- les fonctionnalités proposées dans l'offre.

Le CHU pourra émettre des réserves.

La réception définitive interviendra après leur levée.

18. Documents à fournir dans l'offre

Les candidats devront remettre :

- un mémoire technique détaillé ;
- les fiches techniques des équipements ;
- la description de la plateforme proposée ;
- les engagements de maintenance ;
- les modalités de formation ;
- les délais de déploiement ;
- les références comparables ;
- le chiffrage détaillé de l'offre de base ;
- le chiffrage détaillé de la PSE n°1.

19. Éléments attendus dans le mémoire technique

Le mémoire technique devra notamment présenter :

- la méthodologie de déploiement ;
- les caractéristiques des matériels ;
- la description de la solution logicielle ;
- les modalités de maintenance ;
- les références du candidat ;
- les engagements environnementaux ;
- le planning prévisionnel du projet.