CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES

Procédure passée en application du code de la commande publique

Concession de services
Distributeurs automatiques
CHU Caen Normandie 2027-2034

Distribution automatique de boissons et denrées alimentaires pour patients, familles, visiteurs et personnels

Table des matières

Préambule et contexte 4
Article 1 – Objet et périmètre de la concession 4
Article 2 – Généralités et emplacements 4
2.1 Sites et bâtiments concernés 4
2.2 Emplacements 2027 4
2.3 Public concerné 5
Article 3 – Politique tarifaire, remises et moyens de paiement 5
3.1 Politique tarifaire et affichage des prix 5
3.2 Remises pour le personnel 5
3.3 Moyens de paiement 5
3.4 Développement durable et environnement 5
3.5 Personnel d'exploitation 5
Article 4 – Prestations attendues et offre de produits 6
4.1 Principes généraux de l'offre 6
4.2 Boissons chaudes 6
4.3 Boissons fraîches 6
4.4 Restauration légère (encas sucrés et salés) 7
4.5 Qualité, traçabilité et rotation 7
Article 5 – Approvisionnement et organisation des flux 7
5.1 Méthode d'approvisionnement 7
5.2 Horaires d'approvisionnement 7
Article 6 – Caractéristiques techniques des appareils 7
6.1 Appareils neufs et conformité 7
6.2 Habillage, insertion et blindage 7
6.3 Accessibilité PMR 7
6.4 Fonctionnalités et détection de mug 8
6.5 Moyens de paiement intégrés 8
6.6 Télémétrie et données techniques 8
Article 7 – Installation, maintenance et enlèvement 8
7.1 Installation et mise en service 8
7.2 Maintenance préventive et curative 8
7.3 Entretien, propreté et hygiène 8
7.4 Fourniture des fluides 9
7.5 Enlèvement en fin de concession 9
Article 8 – Exigences environnementales et de développement durable 9
8.1 Objectifs généraux 9
8.2 Gestion des déchets et lutte contre le plastique à usage unique 9

8.3 Efficacité énergétique et maintenance du parc 9
8.4 Approvisionnement responsable et circuits courts 10
8.5 Suivi et contrôle (Reporting) 10
Article 9 – Niveaux de service et performance 10
9.1 Indicateurs de performance 10
9.2 Disponibilité et délais 10
9.3 Signalement des pannes et remboursements 10
Article 10 – Reporting, contrôle et audits 10
10.1 Télémétrie et suivi en temps réel 10
10.2 Rapports trimestriels et annuels 10
10.3 Enquêtes de satisfaction et audits « patient mystère » 11
Article 11 – Engagements respectifs, assurances et données 11
11.1 Engagements du concessionnaire 11
11.2 Engagements du CHU 11
11.3 Assurances 11
11.4 Confidentialité et données de télémétrie 11
Article 12 – Annexes 11

Préambule et contexte

Le présent Cahier des Clauses Techniques (CCT) définit les exigences techniques, fonctionnelles et opérationnelles applicables à la concession de services pour **l'exploitation de distributeurs automatiques de boissons et denrées alimentaires** au sein du CHU Caen Normandie pour la période 2027-2034.

Article 1 – Objet et périmètre de la concession

La concession a pour objet la fourniture, l'installation, l'exploitation, l'approvisionnement, la maintenance et l'enlèvement de distributeurs automatiques de boissons et de denrées alimentaires à destination des patients, des familles et accompagnants, des visiteurs, des personnels et des entreprises extérieures intervenant au CHU Caen Normandie.

La concession est conclue pour une durée de sept ans à compter du **1er mars 2027.**

Le concessionnaire assure les prestations suivantes, sans sous-traitance possible :

- audit et optimisation des emplacements,
- fourniture des appareils neufs, installation, habillage, raccordement,
- approvisionnement,
- entretien, maintenance préventive et curative, télémétrie,
- gestion des moyens de paiement, de la relation usagers et des obligations en matière de développement durable.

Article 2 – Généralités et emplacements

2.1 Sites et bâtiments concernés

La concession couvre les sites suivants du CHU Caen Normandie :

- Côte de Nacre,
- Clemenceau,
- Charité,
- Couvrechef,
- et, le cas échéant, les futurs bâtiments issus du projet de reconstruction qui seront mis en service pendant la durée de la concession.

Les emplacements de référence pour 2027 sont listés en annexe « Emplacements 2027 », structurée notamment par site, bâtiment, niveau, service et type d'implantation (boisson chaude, boisson froide et snacking).

2.2 Emplacements 2027

Le tableau des emplacements 2027 constitue la base contractuelle du parc installé à la date de démarrage de la concession (cf annexe n° 1).

Toute modification, suppression ou création d'emplacement, y compris pour tenir compte de l'évolution des bâtiments et services, est soumise à validation écrite préalable du CHU, après proposition argumentée du concessionnaire. Aucune extension de parc et aucune modification d'emplacement ne peuvent être réalisées sans accord écrit de la direction compétente du CHU.

Les modifications doivent être réalisées et exploitées dans des conditions telles qu'elles ne soient pas source d'accidents, de dommages aux biens ou aux personnes ou de gêne pour le personnel ou les usagers.

2.3 Public concerné

Les distributeurs desservent les personnels administratifs, soignants et médicaux, les patients, les accompagnants, les visiteurs et les entreprises extérieures, dans le respect des contraintes liées à l'environnement hospitalier et aux flux des différents publics.

Article 3 – Politique tarifaire, remises et moyens de paiement

3.1 Politique tarifaire et affichage des prix

Le concessionnaire définit sa politique tarifaire dans le respect des principes suivants : alignement global sur les niveaux de prix observés dans des établissements de santé de même catégorie, transparence et lisibilité des prix, modération tarifaire pour les produits de première nécessité.

Les prix sont affichés en euros, de manière claire, visible et actualisée sur chaque appareil. La tarification est détaillée par produit. Des tarifs réduits sont prévus pour les denrées alimentaires dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à quarante-huit heures.

3.2 Remises pour le personnel

Une remise tarifaire spécifique est accordée aux personnels du CHU. Le dispositif de remise repose sur un moyen d'identification individuel (badge, carte CPE/CPS ou solution dématérialisée via application dédiée) ne mobilisant pas les services du CHU pour la gestion du support.

Le concessionnaire décrit, dans son offre et son plan d'exploitation, les modalités de mise à disposition, d'activation, de rechargement et de service après-vente de ce dispositif, sans intervention opérationnelle des équipes du CHU. Il propose un prix d'acquisition attractif pour les personnels qui souhaitent s'équiper d'un support dédié, ce support restant leur propriété pendant toute la durée de la concession.

3.3 Moyens de paiement

Les distributeurs acceptent simultanément les moyens de paiement suivants : carte bancaire sans contact, smartphone (solution de paiement dématérialisée) et espèces avec rendu de monnaie.

Le rendu de monnaie est obligatoire, y compris lorsque le produit sélectionné est indisponible, sans contraindre l'usager à choisir un autre produit.

3.4 Développement durable et environnement

Le concessionnaire favorise les circuits courts d'approvisionnement, les produits locaux, les produits biologiques et les produits issus du commerce équitable. Il met en place une communication adaptée et une mise en valeur de ces produits sur les appareils.

Le CHU est particulièrement attentif au choix de la matière première des gobelets ainsi qu'à la mise en œuvre d'un système de recyclage ou de réutilisation des gobelets et emballages.

3.5 Personnel d'exploitation

L'offre du concessionnaire décrit les profils et effectifs du personnel en charge de l'approvisionnement, du nettoyage et de la maintenance. Le personnel adopte un comportement et des attitudes

compatibles avec l'image de l'établissement. Les tenues professionnelles sont adaptées, identifiables, propres et en bon état.

Seul le personnel strictement habilité et autorisé peut intervenir sur les emplacements et locaux mis à disposition. Le concessionnaire est responsable du respect, par toute personne placée sous sa responsabilité, des consignes en vigueur en matière de sécurité et de contrôle d'accès.

Article 4 – Prestations attendues et offre de produits

4.1 Principes généraux de l'offre

Les points de vente accueillent patients, accompagnants, personnels et visiteurs. L'offre garantit équilibre nutritionnel, diversité, qualité des ingrédients, adaptation aux besoins hospitaliers et rotation régulière des références.

Le CHU se réserve le droit de demander la vente d'articles et de marques déterminés, ou d'interdire la vente d'articles jugés incompatibles avec son image.

La vente de boissons alcoolisées, de tabac, de cigarettes électroniques, de jeux est strictement interdite.

Le concessionnaire s'engage à proposer une offre de produits alimentaires (snacks, barres, biscuits, etc.) qui contribue à la promotion des bonnes habitudes nutritionnelles au sein du CHU de Caen. Cette démarche vise à limiter la consommation de produits ultra-transformés, trop riches en sucres ajoutés, en sel ou en graisses saturées.

Dans la mesure du possible, le concessionnaire propose, dans la composition de son assortiment total de denrées alimentaires, **au moins 25 % de la valeur de l'offre (ou du nombre de références),** des produits répondant aux critères de "santé et équilibre".

Pour être comptabilisés dans le quota des 25 %, les produits devront répondre à au moins deux des critères suivants :

- **Profil nutritionnel (Nutri-Score) :** Produits affichant un Nutri-Score de **A ou B**.
- **Composition :** Produits présentant une faible teneur en sucres ajoutés, en sel et en graisses saturées (conformément aux recommandations de l'ANSES).
- **Ingrédients :** Produits contenant des céréales complètes, des oléagineux (fruits à coque), des fruits secs ou des fibres naturelles.
- **Labels :** Produits certifiés Agriculture Biologique (AB) ou issus de filières de production durable.
- **Absence d'additifs :** Produits présentant une liste d'ingrédients courte, sans colorants, arômes artificiels ou conservateurs superflus.

4.2 Boissons chaudes

L'assortiment inclut à minima : cafés en grains (court, long, lait, crème, cappuccino, macchiato, noisette, recettes aromatisées), chocolats chauds, thés de plusieurs variétés, infusions et potages. Une partie des références café et thé est issue du commerce équitable.

4.3 Boissons fraîches

L'assortiment inclut à minima : eau minérale plate, eau de source, eau pétillante, sodas en bouteilles ou canettes, versions « light » et « zéro », jus de fruits et boissons détox ou végan.

Les distributeurs proposent systématiquement de l'eau peu salée, plate ou gazeuse. Les boissons aromatisées proposées, si elles existent, sont sans sucres ajoutés et sans édulcorants.

4.4 Restauration légère (encas sucrés et salés)

L'assortiment inclut notamment : confiseries et friandises, biscuits, encas salés, fruits de saison, sandwichs de plusieurs types, salades, chips, compotes, yaourts à boire, sachets de fruits secs, barres de céréales et produits diététiques.

La répartition par catégorie et par emplacement est adaptée aux profils de clientèle.

4.5 Qualité, traçabilité et rotation

Les produits commercialisés sont conformes aux réglementations en vigueur. Le concessionnaire définit des critères de qualité et des procédures de contrôle (fraîcheur, dates limites, traçabilité) et garantit des rotations de produits régulières.

Article 5 – Approvisionnement et organisation des flux

5.1 Méthode d'approvisionnement

Le concessionnaire s'engage à approvisionner les équipements autant que nécessaire pour éviter toute rupture. Il décrit son organisation logistique, y compris pour les week-ends et jours fériés.

Un système de télémétrie est utilisé pour suivre les consommations en temps réel ou quasi temps réel et optimiser les tournées.

5.2 Horaires d'approvisionnement

Les approvisionnements sont réalisés en dehors des heures d'affluence, le matin dès l'ouverture des bâtiments et idéalement avant sept heures trente, dans le respect des contraintes de circulation interne.

Article 6 – Caractéristiques techniques des appareils

6.1 Appareils neufs et conformité

Le concessionnaire installe des appareils neufs intégrant les dernières technologies (écran tactile, interfaces ergonomiques). Les matériels sont conformes aux normes en vigueur, notamment pour les infrastructures, la sécurité électrique et l'accessibilité.

Chaque appareil est identifié par une plaque mentionnant la référence du matériel, son numéro d'inventaire, le droit de propriété et les coordonnées du concessionnaire.

6.2 Habillage, insertion et blindage

Les appareils satisfont à des exigences de qualité et d'insertion harmonieuse : dimensions adaptées, habillage en cohérence avec les codes couleurs et la charte graphique du CHU, éclairage maîtrisé, signalétique claire.

Dans les lieux de passage sensibles, en particulier les urgences et certains halls, les appareils sont équipés d'un blindage adapté mais esthétique pour limiter les risques de vandalisme.

6.3 Accessibilité PMR

Les distributeurs sont conçus et implantés pour être accessibles aux personnes à mobilité réduite : dispositifs de sélection, monnayeur, lecteur de carte et zone de récupération des produits positionnés à des hauteurs compatibles, accès dégagé.

6.4 Fonctionnalités et détection de mug

Les distributeurs sont simples d'utilisation et intuitifs. Ils comportent un affichage clair des produits et des prix.

Les appareils de boissons chaudes intègrent une fonctionnalité de détection de mug ou tasse. Lorsqu'un mug est détecté, une remise unitaire, non cumulable avec la remise personnel, est automatiquement appliquée. Cette remise est détaillée dans l'offre.

6.5 Moyens de paiement intégrés

Les appareils intègrent des systèmes de paiement par carte bancaire sans contact, smartphone et espèces avec rendu de monnaie. Les équipements sont sécurisés et maintenus à jour par le concessionnaire.

6.6 Télémétrie et données techniques

Tous les appareils sont équipés d'un système de télémétrie permettant la remontée des données d'exploitation. A minima, sont mises à disposition : chiffre d'affaires par appareil et par famille de produits, volumes vendus, nombre de transactions, état des stocks par référence, alertes de panne ou dysfonctionnement.

Le concessionnaire fournit les spécifications techniques des flux de données (formats, périodicité, canaux d'échange) et une interface de consultation pour le CHU.

Article 7 – Installation, maintenance et enlèvement

7.1 Installation et mise en service

Le concessionnaire accepte les locaux en l'état. Il prend en charge l'ensemble des frais d'installation, y compris les travaux nécessaires après accord écrit de la direction des infrastructures et de la reconstruction.

Un procès-verbal d'installation est signé contradictoirement pour chaque appareil, sur la base du modèle annexé.

7.2 Maintenance préventive et curative

Le concessionnaire établit un plan de maintenance couvrant tous les appareils, avec fréquence, moment des interventions, opérations réalisées et responsables.

Il s'engage à assurer les dépannages dans un délai maximal de deux heures à compter du signalement ou de la détection par télémétrie, sous réserve de la disponibilité des pièces de rechange. En cas d'immobilisation prolongée supérieure ou égale à soixante-douze heures, l'appareil est remplacé par un appareil équivalent dans un délai maximal de trois jours.

7.3 Entretien, propreté et hygiène

Le nettoyage des distributeurs et de leurs abords immédiats est à la charge du concessionnaire. Un plan de nettoyage et de désinfection est formalisé, avec traçabilité des interventions.

Le niveau de propreté des appareils et des sols doit être irréprochable. Le concessionnaire met à disposition des moyens appropriés pour le dépôt des déchets et emballages, et organise leur enlèvement régulier.

En cas de défaillance persistante malgré mise en demeure, le CHU peut faire exécuter le nettoyage par un tiers, aux frais du concessionnaire.

7.4 Fourniture des fluides

Le coût des fluides (eau, électricité) est supporté par le CHU. Celui-ci ne peut être tenu responsable des non-distributions liées à des coupures ou pannes indépendantes de sa volonté.

7.5 Enlèvement en fin de concession

Le concessionnaire procède à l'enlèvement des distributeurs et installations au plus tard le lendemain du dernier jour de contrat, sauf demande contraire du CHU. Il restitue les locaux et emplacements dans leur état initial, sur la base d'un état des lieux contradictoire.

Article 8 – Exigences environnementales et de développement durable

8.1 Objectifs généraux

Le concessionnaire s'engage à mettre en œuvre, tout au long de l'exécution du contrat, des mesures visant à réduire l'empreinte environnementale de l'exploitation des distributeurs automatiques. Ces mesures s'inscrivent dans la politique de responsabilité sociétale (RSE) du CHU Caen Normandie et visent la réduction des déchets, l'optimisation de l'énergie et la gestion responsable des approvisionnements.

8.2 Gestion des déchets et lutte contre le plastique à usage unique

Le concessionnaire est tenu de respecter les dispositions suivantes :

- **Suppression du plastique à usage unique :** Le concessionnaire s'interdit la fourniture de contenants en plastique à usage unique (gobelets, touillettes, pailles) non biodégradables. Il privilégiera l'utilisation de contenants compostables, certifiés ou réutilisables.
- **Incitation à l'usage de contenants réutilisables :** le concessionnaire privilégie l'installation de distributeurs automatiques de boissons chaudes dotés de technologies de détection de contenants personnels (détecteurs de mug) afin de réduire drastiquement la production de déchets de type "gobelets.
- **Gestion des emballages :** Le concessionnaire optimise le conditionnement des produits pour limiter le suremballage. Il s'engage à mettre en place un système de collecte et de valorisation des emballages issus de ses livraisons (cartons, palettes, plastiques de regroupement) en coordination avec les services de gestion des déchets du CHU.
- **Tri sélectif :** Le concessionnaire doit, dans la mesure du possible, installer des dispositifs de collecte sélective des déchets (ex: bacs de tri pour les contenants vides) à proximité immédiate des points de vente, conformément au plan de gestion des déchets du CHU.

8.3 Efficacité énergétique et maintenance du parc

Le concessionnaire s'engage à minimiser la consommation électrique des équipements mis en service :

- **Équipements basse consommation :** Les distributeurs automatiques installés devront répondre aux dernières normes d'efficacité énergétique en vigueur (ex: label Energy Star ou équivalent européen).
- **Maintenance préventive :** Le concessionnaire réalise une maintenance régulière des machines afin de garantir leur bon fonctionnement et d'éviter les surconsommations énergétiques liées à des défauts d'isolation thermique ou de compression.

- **Mode veille :** Les équipements sont dotés de modes de gestion de l'énergie optimisés durant les périodes de faible affluence (nuit/fermeture des services).

8.4 Approvisionnement responsable et circuits courts

Le concessionnaire intègre des critères de durabilité dans sa chaîne d'approvisionnement :

- **Origine des produits :** Le concessionnaire s'engage à favoriser, dans la mesure du possible, des produits issus de l'agriculture biologique ou de filières certifiées (ex: Fairtrade/Max Havelaar pour le café et le cacao).
- **Réduction de l'empreinte carbone :** Le concessionnaire optimise ses tournées de livraison pour limiter les émissions de gaz à effet de serre liées au transport. Le CHU pourra demander, sur demande, un plan d'optimisation des flux de livraison.

8.5 Suivi et contrôle (Reporting)

Le concessionnaire est tenu de fournir au gestionnaire du contrat, une fois par an, lors de la remise du rapport annuel un **bilan environnemental de l'exploitation** comprenant :

1. L'inventaire des types de contenants utilisés et leur taux de biodégradabilité.
2. Une estimation de la consommation énergétique du parc de machines.
3. La part des produits certifiés (Bio, équitable) dans le chiffre d'affaires réalisé.

Article 9 – Niveaux de service et performance

9.1 Indicateurs de performance

Les niveaux de service sont suivis au moyen d'indicateurs mesurables, tels que : taux de disponibilité des appareils, délai moyen et délai maximal d'intervention, taux de pannes récurrentes, taux de disponibilité des produits, conformité des remontées de télémétrie.

9.2 Disponibilité et délais

Le délai maximal d'intervention sur panne est fixé à deux heures. Un objectif de disponibilité globale des appareils est précisé dans l'offre et suivi par télémétrie et reporting.

9.3 Signalement des pannes et remboursements

Le concessionnaire met en place un dispositif de signalement des pannes par le CHU et par les usagers, assorti de modalités de remboursement en cas de dysfonctionnement avéré. Ces modalités sont décrites dans l'offre et affichées auprès des appareils.

Article 10 – Reporting, contrôle et audits

10.1 Télémétrie et suivi en temps réel

Le concessionnaire permet au CHU une consultation en temps réel ou quasi temps réel : du chiffre d'affaires par point de vente et par famille de produits, du montant estimatif de la redevance, du nombre de transactions et des paniers moyens.

10.2 Rapports trimestriels et annuels

A la fin de chaque trimestre, et au plus tard le quinzième jour du mois suivant, le concessionnaire transmet un tableau de bord comprenant notamment : chiffre d'affaires par point de vente et par

famille, cumuls annuels, redevances, nombre de transactions, paniers moyens et données prévisionnelles avec explication des écarts.

Durant les trois premiers mois d'exploitation, une réunion de suivi mensuelle est organisée ; par la suite, une réunion de suivi trimestrielle est tenue.

Un rapport annuel, remis avant le 1er juin de chaque année, reprend les éléments trimestriels, les comptes retraçant l'exécution de la concession et une analyse qualitative de la satisfaction et de l'expérience client.

10.3 Enquêtes de satisfaction et audits « patient mystère »

Une enquête de satisfaction initiale est réalisée le premier mois d'exploitation, puis une enquête annuelle. Le CHU peut organiser des interventions de type « patient mystère » afin d'évaluer la qualité de service et la conformité aux engagements contractuels.

Article 11 – Engagements respectifs, assurances et données

11.1 Engagements du concessionnaire

Le concessionnaire s'engage à : fournir la liste à jour des responsables à prévenir, s'assurer du bon positionnement et du bon fonctionnement des appareils, maintenir les distributeurs en parfait état de propreté, informer ses équipes des caractéristiques des sites, faire cesser immédiatement toute situation contraire à la sécurité et assurer lui-même l'approvisionnement et la collecte des recettes.

11.2 Engagements du CHU

Le CHU met à disposition les emplacements nécessaires, s'abstient de déplacer les matériels ou de faire intervenir un autre prestataire sur les distributeurs, et informe le concessionnaire de tout endommagement ou destruction d'un équipement.

11.3 Assurances

Le concessionnaire souscrit les assurances nécessaires à l'exercice de son activité, couvrant sa responsabilité civile, les dommages aux appareils et les risques liés aux flux financiers.

11.4 Confidentialité et données de télémétrie

Les données issues de la télémétrie sont utilisées exclusivement pour l'exécution de la concession et le suivi des performances. Le concessionnaire met en place des mesures de sécurité adaptées, garantit la confidentialité des données et limite les accès aux seules personnes habilitées.

Article 12 – Annexes

Les documents suivants sont annexés au présent CCTP :

- Annexe 1 : Emplacements DAB CHU Caen 2027
- Annexe 2 : Plans d'implantation (18).

Les annexes font partie intégrante du présent CCT et peuvent être actualisées dans les conditions prévues par le contrat.