

**MARCHES PUBLICS DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES**

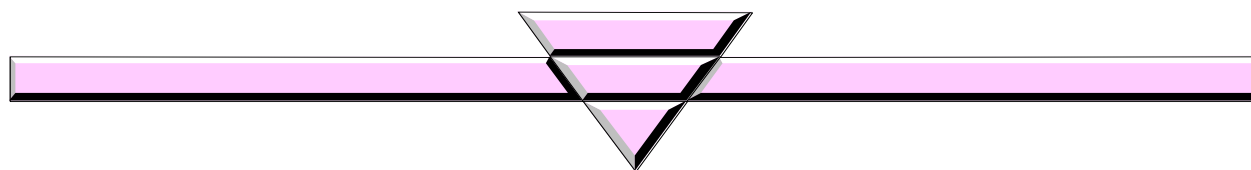
**CENTRE HOSPITALIER ERDRE ET LOIRE**

Direction des Achats et de la Logistique

160 RUE DU VERGER

BP 60229

44156 ANCENIS



**CONTRAT DE CONCESSION DE SERVICES  
POUR LA GESTION DU SERVICE DE TELEVISION, D'UNE  
CAFETERIA – PRESSE - BOUTIQUE ET DES  
DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES  
AU CENTRE HOSPITALIER ERDRE ET LOIRE D'ANCENIS**

**CENTRE HOSPITALIER ERDRE ET LOIRE D'ANCENIS**

# DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

POUR

L'EXPLOITATION COMMERCIALE DES SERVICES DE TELEVISION, D'UNE CAFETERIA BOUTIQUE POINT PRESSE ET DE DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES.

**Entre :**

**Le Centre Hospitalier Erdre et Loire d'Ancenis**

Représentée par Madame DELAGE Sandrine

En qualité de Directeur du Centre Hospitalier Erdre et Loire

Ci-après dénommer « **L'établissement** »,

**Et :**

---

---

---

---

Représenté par \_\_\_\_\_

Ci-après dénommée « **Le Concessionnaire** »

# SOMMAIRE

Article I.	Objet de la convention.....
Article II.	Durée.....
Article III.	Etendue de la convention .....
Article IV.	Conditions particulières pour le service de télévision .....
Article V.	Charges et obligations incombant à l'établissement.....
Article VI.	Charges et obligations incombant au concessionnaire.....
Article VII.	Personnel .....
Article VIII.	Travaux .....
Article IX.	Aménagement spécifique .....
Article X.	Entretien, réparation, sécurité .....
Article XI.	Contrôle des tarifs .....
Article XII.	Obligation spécifique .....
Article XIII.	Assurance .....
Article XIV.	Conditions financières .....
Article XV.	Comptable assignataire.....
Article XVI.	Condition de résiliation .....
Article XVII.	Règlement des litiges .....

## Article I. Objet de la Convention

La présente convention est passée pour les besoins d'une délégation de services publics à la suite d'une procédure de mise en concurrence organisée suivant les dispositions de la loi n°93-122 du 29 janvier 1993 et a pour objet de définir :

:

- L'installation et l'exploitation d'un espace cafétéria - boutique – presse
- La fourniture et la gestion de distributeurs automatiques de boissons et confiseries
- L'installation de téléviseurs et la gestion d'un réseau de distribution de programmes de télévision dans les chambres de patients hospitalisés.

La présente convention prend la forme d'une délégation de service public signée par le Directeur du Centre Hospitalier d'Ancenis

## Article II. Durée

Ces prestations commerciales seront confiées au Concessionnaire pour une durée de 7 ans. La date de début d'exploitation est fixée au 01 décembre 2026 au 30 novembre 2033. A l'issue de l'attribution de ce marché, une réunion sera organisée avec le prestataire retenu.

## Article III. Etendue de la convention

La cafétéria-boutique est située au rez-de-chaussée du bâtiment principal. Elle occupe une superficie d'environ 60 m<sup>2</sup>. (Annexe plan)

Les prestations à assurer au niveau du point **cafétéria** sont les suivantes :

- Vente de boissons non alcoolisées chaudes et froides (café, chocolat, thé, eaux minérales, sodas ...), vente de viennoiseries, sandwichs, salades .....
- Vente de confiseries

Les prestations à assurer au niveau du point **boutique/presse** sont les suivantes :

- Presse (quotidienne et périodiques) papeterie, cartes postales
- Livres
- Articles d'hygiène et de propreté
- Peluches, petits jouets, souvenirs divers...

L'organisation de cette boutique devra permettre le service au client d'une consommation rapide sur table, ou à emporter.

Il est rappelé que la vente de boissons alcoolisées ou de tabac est interdite.

L'établissement se réserve un droit de regard sur les magazines mis en vente. Il pourra demander éventuellement le retrait de la vente de certains magazines qu'il jugera non adaptés.

Par ailleurs, la cafétéria sera un espace non-fumeur.

Les prestations à assurer au niveau de la **distribution automatique** sont les suivantes :

- Le concessionnaire devra prévoir la mise en place et la gestion de distributeurs automatiques de boissons non alcoolisées chaudes et froides et de confiseries dans le hall au rez-de-chaussée du Centre Hospitalier et devant l'entrée principale des Urgences. Ceux-ci devront être accessibles 7 jours sur 7 et 24H sur 24H. Ces derniers devront être encastrés dans des meubles aussi agréables et harmonieux que possible.

Le concessionnaire devra fournir de manière constante des produits de qualité conformes aux normes et réglementation en vigueur. Il assurera la maintenance et l'entretien des appareils. En termes d'hygiène et de propreté, il se conformera aux normes en vigueur.

### **Installation et gestion d'un réseau de distribution de téléviseurs en exploitation locative auprès de patients hospitalisés via une application mobile :**

Le concessionnaire doit assurer à titre payant la distribution de programmes de télévision dans les chambres de patients hospitalisés qui en font la demande.

Il est impératif que les chambres des services suivants soient équipées d'un support ; les chambres doubles devront être pourvues de deux supports :

- Court séjour gériatrique RDC
- Chirurgie/médecine 1<sup>er</sup> étage
- Médecine 2<sup>ème</sup> étage
- Maternité 2<sup>ème</sup> étage
- Soins Suite RDC et au 1<sup>er</sup> étage
- Urgences UHCD

A titre gracieux :

- 2 salle d'attente aux urgences (adultes et enfants)
- 9 studios médicaux
- Chambres au bloc obstétrical
- Chambres de l'HDJ

### **Article IV. Conditions particulières pour le service de télévision**

Le Centre Hospitalier d'Ancenis est propriétaire de la tête de réseau, des antennes, des lignes, des dérivateurs et des amplificateurs.

Le concessionnaire aura à sa charge la mise en place de l'unité de gestion nécessaire à l'ouverture et à la fermeture des téléviseurs à distance par les hôtes sur le site ou en gestion.

Chaque téléviseur sera placé sur un support mural fourni par le concessionnaire, d'une télécommande simple d'utilisation qui devra être également désinfectée ou disposée d'un étui à usage unique. Le téléviseur sera conforme aux normes en vigueur et composé d'un écran XX pouces.

Accès au service : La demande d'accès à ce service se fera par le patient ou un membre de sa famille à la boutique. Pour un patient sans famille et qui ne peut se déplacer, la demande d'accès se fera par téléphone. Le concessionnaire se rendra ensuite auprès du patient pour

régulariser la demande. L'accès aux réglages des chaînes ne devra pas être possible sur le téléviseur.

Travaux : Tous travaux et installation d'équipements seront effectués sous contrôle des services techniques de l'établissement et avec accord préalable de la Direction. Un descriptif complet devra être fourni à l'appui de la demande d'autorisation.

Maintenance : Des téléviseurs supplémentaires devront être disponibles afin de répondre à un dépannage urgent. Quelque soit la panne, l'interruption du service ne pourra excéder 24 heures après notification de la panne sauf cas de force majeure. Cette obligation de résultat devra être effective du lundi au vendredi de 9 à 17 h 30.

En cas d'indisponibilité du service, le concessionnaire s'engage auprès du patient à le faire bénéficier de jour gratuit ou à effectuer le remboursement.

**Toute opération de travaux ou maintenance ne devra pas interrompre le service plus d'une heure.**

Réseau : le réseau devra couvrir toutes les pièces qui sont actuellement câblées. Une extension de ce réseau peut être envisagée.

Tarifs : Un éventail de tarifs de location dégressifs en fonction de la durée de location est proposé en annexe : Tarif à la journée, à la semaine ou plus. Ces tarifs ainsi que toutes révisions seront soumis à accord préalable de la Direction de l'établissement.

Cas particulier : De façon exceptionnelle, le prestataire devra pouvoir accorder à la demande de la Direction de l'établissement, l'accès gratuit à ce service pour un patient sans revenu et pris en charge en soins palliatifs. Le nombre de ces gratuités sera limité à XXX journées par an

Caractéristiques techniques : Le système de distribution devra prévoir la diffusion de chaînes TV, de canaux radio.

L'amplitude du son devra pouvoir être bloqué à un certain seuil afin d'éviter que certains patients augmentent le son démesurément. Des casques individuels seront mis à la disposition des patients hospitalisés dans les chambres doubles.

Modification des emplacements ou parc : Pendant la durée de la convention, le nombre de chambres à équiper pourra varier du fait de la création, de la suppression ou de la modification des services. En tout état de cause, le prestataire est tenu de faire évoluer le parc de téléviseurs afin de satisfaire les besoins des usagers. En cas de baisse du nombre de téléviseurs le prestataire ne pourra prétendre à quelque indemnité que ce soit.

L'établissement devra informer le concessionnaire de tout événement susceptible d'avoir une incidence sur la conservation des téléviseurs (travaux, fermeture de services, transfert de service..)

## **Article V. Charges et obligations incombant à l'établissement**

L'établissement garantit au concessionnaire l'exclusivité des prestations objet de cette consultation. Il informera les patients des différentes prestations disponibles par tout moyen à sa disposition.

## **Article VI. Charges et obligations incombant au concessionnaire**

### **1. Fonctionnement :**

Le concessionnaire devra communiquer les coordonnées d'une ou plusieurs personnes référentes pouvant être contactées (nom, prénom, mail, portable, fonction).

Le titulaire de la délégation de service s'engage à ne pas gêner le fonctionnement des services de soins, par le bruit de ses équipements.

Le concessionnaire devra prêter attention toute particulière aux odeurs liées à la restauration, de façon à ce qu'elles ne soient pas une gêne pour les personnes se trouvant dans le hall ou à proximité.

Tous les locaux mis à la disposition du concessionnaire et les équipements devront être tenus en parfait état de propreté et d'entretien selon un protocole respectant les normes d'hygiène en vigueur (le protocole sera obligatoirement joint à l'offre). Celui-ci s'engage à nettoyer aussi souvent que nécessaire les structures d'accueil. Les approvisionnements seront réalisés pendant les heures d'ouverture de la cafétéria.

Pour l'élimination des déchets, le titulaire devra se conformer aux contraintes de l'établissement. Le transport des déchets issus de l'activité vers le lieu d'élimination s'effectuera obligatoirement en conteneurs fermés.

Les locaux mis à disposition ne pourront être en aucun cas sous loués.

### **2. Réglementation :**

Le concessionnaire devra se soumettre à la réglementation régissant son activité, et à faire procéder à l'ensemble des contrôles vétérinaires, sanitaires...

Le fonctionnement de la cafétéria respectera les normes HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point System). Il devra garantir la sécurité et la qualité des aliments.

Des analyses bactériologiques régulières, à la charge du concessionnaire, devront être effectuées en conformité avec les méthodes en vigueur. Les résultats devront être communiqués au Centre Hospitalier d'Ancenis.

L'ensemble des prestations réalisées devra être conforme aux différentes réglementations applicables aux structures de restauration collective. Tous les documents nécessaires devront être tenus à disposition.

Tout problème lié à un défaut de vigilance ou au manque de respect des normes d'hygiène engagera la responsabilité du concessionnaire.

Il est entendu que le Centre Hospitalier d'Ancenis se réserve le droit de procéder ou de faire procéder aux contrôles sur la qualité, la quantité, la variété des denrées proposées à la vente, l'hygiène des locaux, la tenue du personnel.

Dans tous les cas, les prélèvements effectués seront à la charge de l'exploitant et communiqués à la Direction des Services Financiers.

### **3. Horaires d'ouverture :**

La boutique devra être ouverte sept jours sur sept.

*A titre d'exemple les horaires seront les suivants :*

*Du 1<sup>er</sup> Octobre au 30 mars :*

*Lundi au vendredi 9h30 – 17h Samedi 11h – 17h Dimanche 15h – 18h*

*Du 1<sup>er</sup> Avril au 30 Septembre :*

*Lundi au vendredi 9h30 – 18h Samedi 11h – 17h Dimanche 15h – 18h*

Des modifications d'horaires pourront être effectuées en accord avec le Centre Hospitalier d'Ancenis, ces horaires pourront être revus en fonction de l'amplitude de fréquentation de la clientèle.

Autres obligations :

- Remplir toutes les formalités administratives ou de police et à exécuter toutes dispositions régissant son activité, notamment en matière de protection contre l'incendie, d'hygiène, de sécurité, d'information de la clientèle (liste et prix des produits à la vente).
- N'apposer aucune publicité autre que celles concernant les produits à la vente, sans l'accord de l'établissement.
- Respecter dans l'espace cafétéria les dispositions législatives relatives à la lutte contre le tabagisme (loi EVIN n° 91-32 du 10 janvier 1991, décret n° 92.478 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif).
  
- Faciliter l'accès aux personnes handicapées.
- Ne procéder à aucune évolution des prestations qui lui sont attribuées sans l'accord de la direction du Centre Hospitalier d'Ancenis.
- Fournir un rapport d'activité chaque année sur les consommations en quantité et en valeur.

Le concessionnaire remettra chaque année au Centre Hospitalier d'Ancenis un rapport comportant :

Les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exploitation de la cafétéria-boutique, des distributeurs automatiques et des téléviseurs

Une analyse de la qualité de service (basée sur l'enquête de satisfaction auprès des clients)

Une annexe retraçant l'évolution de l'activité des différents secteurs et leur organisation, afin de permettre au Centre Hospitalier d'apprécier les conditions d'exécution des activités

Le concessionnaire devra réaliser une fois par an une enquête de satisfaction auprès de ses clients afin d'améliorer ses prestations. Les résultats de ces enquêtes seront communiqués à la Direction des achats du Centre Hospitalier d'Ancenis.

De même tout dysfonctionnement signalé par la Direction de l'établissement devra faire l'objet d'une proposition afin d'y remédier.

## **Article VII. Personnel**

Le concessionnaire rémunérera le personnel, acquittera l'ensemble des charges sociales afférentes à l'emploi de ce personnel. Le prestataire devra communiquer la liste nominative de l'ensemble du personnel employé à la Direction des achats du Centre Hospitalier. Tout

changement ou remplacement de personnel devra également être signalé par avance et par écrit.

Ce personnel sera 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. Il sera également soumis au respect des règles d'hygiène, de sécurité et de législation du travail. Il devra clairement être identifiable par le port d'une tenue fournie par le prestataire avec badge au nom de la société concessionnaire. Les tenues devront être distinctes de celles du personnel soignant.

Le personnel sera tenu de participer aux formations de sécurité incendie organisées par le Centre Hospitalier d'Ancenis.

Le Centre Hospitalier d'Ancenis se réserve le droit de refuser l'accès de l'établissement à tous les agents dont la tenue générale, le comportement sont incompatibles avec le service hospitalier.

Le Concessionnaire devra s'assurer que son personnel est à jour dans ses vaccinations conformément au code de la santé publique

Dans le cadre de la présente délégation de service, seul le Code du Travail sera applicable pour l'ensemble du personnel employé par le prestataire retenu.

### **Article VIII. Travaux**

Le concessionnaire sera chargé de réaliser l'ensemble des investissements et aménagements nécessaires au bon fonctionnement de la cafétéria.

Le concessionnaire ne pourra procéder à des travaux d'aménagements qu'avec l'accord du Directeur du Centre Hospitalier ou de son représentant.

Toute modification de la structure des locaux devra faire l'objet d'une **autorisation de travaux**.

L'ensemble des travaux pris en charge par le concessionnaire devra être effectué avec l'agrément préalable et sous le contrôle de la Direction des Services Financiers et Techniques du Centre hospitalier qui réceptionneront les travaux lorsqu'ils seront terminés.

Le matériel doit être conforme aux prescriptions des normes françaises et européennes homologuées ou aux spécifications techniques en vigueur.

### **Article IX. Aménagement spécifique**

- Les équipements en mobilier et la décoration
- Les équipements nécessaires au stockage, à la conservation, à la remise en température des préparations des boissons....
- Les aménagements spécifiques à la partie alimentaire devront impérativement être en conformité avec les textes applicables, notamment l'arrêté du 29 septembre 1997 relatif à la restauration collective à caractère social et l'arrêté du 21 décembre 2009.
- L'avis de la direction des services vétérinaires devra être sollicité préalablement à l'ouverture de l'exploitation.

## **Article X. Entretien, réparation, sécurité**

Le concessionnaire s'engage à assurer, l'entretien et le dépannage (à intervenir rapidement en cas de panne) de l'ensemble des équipements et locaux mis à disposition afin d'assurer et de présenter le bon fonctionnement du service public aux usagers.

### ***Désignation de sous-traitant en cours de convention :***

Dans l'éventualité où le concessionnaire de la délégation de service ferait appel à des sous-traitants pour l'exécution de ses prestations, il devra impérativement en informer la direction du Centre Hospitalier d'Ancenis ou à défaut son représentant afin d'obtenir son autorisation préalable.

## **Article XI. Contrôle des tarifs**

Pour toute révision de prix, le concessionnaire communiquera à la direction des Achats les nouveaux tarifs applicables au plus tard un mois avant la date proposée de prise d'effet de la hausse du prix par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les tarifs peuvent être modifiés en cas d'augmentation des tarifs d'abonnement ou taxes (TVA, droit d'auteur ...) pour l'ensemble des activités.

## **Article XII. Obligation spécifique**

Une réduction sur les achats en cafétéria est proposée au personnel du Centre Hospitalier avec la fourniture d'une carte. Cette réduction est en moyenne de 20% pour les produits alimentaires, hors boutique, presse et produits monopolistiques.

## **Article XIII. Assurances**

Le Concessionnaire devra justifier avoir souscrit une assurance auprès d'une compagnie pour tous les biens mis à la disposition ainsi que les bâtiments et les meubles lui appartenant ou qu'il a sous sa garde, notamment l'incendie, l'explosion, dégâts des eaux, vols, dégradations commises par des patients ou toute personne extérieure à l'établissement et tout événement dommageable.

Le prestataire devra justifier avant l'entrée dans les locaux d'une assurance de responsabilité civile couvrant d'une manière suffisante la responsabilité qu'elle peut encourir vis à vis des tiers, il est civilement responsable :

- des accidents corporels et matériels pouvant survenir du fait de son exploitation
- en matière d'intoxication alimentaire
- de tous préjudices provoqués par son personnel
- des installations effectuées dans le cadre de la présente délégation

## **Article XIV. Conditions financières**

Le concessionnaire devra assurer le financement complet des investissements, des charges de fonctionnement.

#### Redevance versée à l'établissement :

Il devra verser à l'établissement une redevance pour la mise à disposition des locaux. Elle sera calculée sur le CA hors taxe réalisé.

La redevance est composée d'une part variable et assortie d'une redevance minimale garantie.

#### **Redevance :**

##### Cafétéria & Boutique :

...% sur le Chiffre d'affaires HT annuel (hors produits monopolistiques).

##### Télévision :

...% HT sur le Chiffre d'affaires HT annuel.

##### Distribution Automatique :

...% HT sur le Chiffre d'affaires HT annuel.

#### **Redevance minimale garantie :**

Le Concessionnaire s'engage à verser une redevance minimum de **5000,00€ HT** soit **6000.00€TTC** annuel quel que soit le chiffre d'affaire réalisé.

Afin d'assurer toute transparence, l'exploitant fournira au service financier de l'établissement les documents comptables et financiers relatifs à sa gestion dans le respect de la réglementation en vigueur et notamment au 31 janvier, les comptes annuels d'exploitation faisant apparaître le détail par nature des dépenses et recettes des sections d'exploitation et d'investissement ainsi que le nombre de journées d'exploitation de location réalisées.

Cette redevance sera acquittée après réception chaque semestre d'un titre émis par le CH au vu du CA déclaré.

Le Centre Hospitalier d'Ancenis s'engage à mettre à disposition du prestataire l'eau, l'électricité et le chauffage des locaux.

Ces prestations seront facturées au coût forfaitaire de **2000.00€ TTC** annuellement.

#### Redevances, impôts et taxes à la charge du concessionnaire

Les impôts, taxes et redevances seront également à sa charge et notamment celles liées à l'exploitation des services de télévision ou à l'occupation des locaux.

Le concessionnaire se charge de la déclaration à la SACEM de son activité. Il s'engage à verser à la SACEM et à tout autre société représentante des droits de propriété intellectuelle ou artistique, la redevance applicable à son parc de télévision.

## **Article XV. Comptable assignataire**

La redevance sera payée semestriellement à terme échu auprès du Trésorier : Trésorerie de Nantes Etablissements Hospitaliers.

## **Article XVI. Condition de résiliation**

La convention d'exploitation sera résiliée de plein droit et sans indemnité en cas :

- De mise en liquidation de biens du concessionnaire ou de poursuites pour non paiements,
- De non-respect de l'une des clauses de la présente délégation de service
- De non-paiement des redevances et pourcentage exigibles au titre de l'exercice en cours
- De défaillances provisoires et répétées ou de graves malversations dûment constatées (non-respect des conditions de sécurité, manquements graves et répétés à la qualité des prestations à l'accueil des patients...).

Cet état de fait sera signifié par le Centre Hospitalier d'Ancenis par lettre recommandée avec accusé de réception au concessionnaire de la convention d'exploitation.

Le Concessionnaire ne pourra prétendre à aucune indemnité compensatrice et de plus, tous les frais occasionnés par cette situation seront intégralement à sa charge.

En cas de résiliation anticipée du fait du concessionnaire, une indemnité calculée au prorata du temps restant à courir sera versée au concessionnaire par le Centre Hospitalier de D'Ancenis

## **Article XVII. Règlement des litiges**

Si l'affaire devait être portée devant le tribunal, il serait fait l'attribution de juridiction au tribunal administratif de Nantes compétent, cette disposition prévaut sur celles énoncées par le fournisseur dans ses conditions générales de ventes.

Durant le délai que pourra exiger l'intervention des jugements, l'exécution des prestations sera poursuivie à moins que la Direction du Centre Hospitalier d'Ancenis, n'en ordonne expressément la suspension.

### Sont annexées aux présentes les documents ci-après

- Annexe 1 - Plan
- Annexe 2– Emplacements et liste des équipements et matériels
  - o 2-1 Cafétéria – Boutique
  - o 2-2 Distributeurs Automatiques
  - o 2-3 Télévision
- Annexe 3 - Prix de vente à la signature des présentes
  - o 3.1- Cafétéria
  - o 3.2 – Distribution automatique
  - o 3.3 – Télévision
- Annexe 4– Description des travaux/aménagements réalisés par la Société
- Annexe 5 – Prix de cession des biens mobiliers et immobiliers
- Annexe 6 – Liste des personnels mis en place



Fait à Ancenis, Le :XXX [ Date à indiquer]

En double original

Pour le Centre Hospitalier d'Ancenis

XXXXX  
(Signature)

Pour le concessionnaire

XXXXX  
(Signature)







Annexe 4– Description des travaux/  
Aménagements réalisés par la Société

Annexe 5 – Prix de cession des biens mobiliers et immobiliers

Annexe 6 – Liste du personnel mis en place