

CAHIER DES CHARGES

Appel-malade



1. Présentation générale

Le Centre Médical Rocheplane (CMR) est un établissement de Soins de Suite et de Réadaptation avec une capacité d'accueil de 247 lits en hospitalisation complète et de 44 places en hospitalisation de jour représentant une file active de 600 patients par an.

Le CMR est un établissement privé, à but non lucratif, participant au service public hospitalier, il est géré par la fondation AUDAVIE, reconnue d'utilité publique.

2. Présentation du marché

Le Centre Médical Rocheplane souhaite confier à un prestataire le remplacement de son système d'appel-malade ASCOM TeleCARE M.

Les documents techniques annexés au présent cahier des charges font partie intégrante du dossier de consultation.

Ils ont pour objet de permettre aux candidats de prendre connaissance de l'installation existante, d'apprécier le périmètre des prestations attendues et d'établir leur offre.

Les annexes comprennent notamment :

- Annexe 1 – Quantitatif prévisionnel des équipements à remplacer ;
- Annexe 2 – Synoptique de l'installation actuelle ;
- Annexe 3 – Descriptif fonctionnel du système d'appel-malade.

Les quantités sont communiquées à titre indicatif et devront être confirmées par le titulaire dans le cadre de son audit préalable et de sa proposition technique.

3. Modalités du marché

3.1 Déploiement pluriannuel

Le remplacement du système d'appel-malade sera réalisé de manière progressive sur une durée prévisionnelle de trois ans, afin de permettre une répartition des investissements.

À titre indicatif, le déploiement portera sur un niveau du bâtiment par année.

Le calendrier précis des interventions sera défini en concertation avec le Centre Médical Rocheplane, en fonction des contraintes d'exploitation, des disponibilités budgétaires et de l'activité de l'établissement.

Les candidats devront tenir compte de cette organisation dans leur proposition technique, financière et organisationnelle.

3.2 Réalisation de l'installation

La réalisation de l'installation, incluant la fourniture et la pose du système d'appel-malade ainsi que l'adaptation des réseaux, sera entièrement prise en charge par le prestataire. Cette prestation comprend également l'ensemble des frais liés aux raccordements électrique, automatisme et informatique.

Les bornes DECT seront également remplacées par le titulaire. Le matériel démonté sera remis au service maintenance de l'établissement. Un synoptique détaillé de l'installation est fourni en annexe.

Si des travaux préalables ou annexes sont nécessaires à l'accueil du nouvel équipement, les candidats devront le préciser de manière explicite dans leur offre.

Un audit exhaustif de l'installation sera à la charge du titulaire afin d'identifier l'ensemble des équipements terminaux à remplacer (tirettes WC-SDB, modules en chambre, phonies...). À titre indicatif, le site compte environ 30 bornes DECT et 43 modules IAM.

Concernant la réalisation, le Centre Médical Rocheplane souhaite notamment que :

- Les travaux soient réalisés via des personnes dotées des compétences professionnelles requises (électricité, automatisme, informatique...) attesté par une formation diplômante et/ou une pratique confirmée.
- Toute sous-traitance soit soumise et validée par le CMR avant exécution.
- Les entreprises soient à jour des obligations légales, et disposer des garanties légales couvrant explicitement toutes les activités et travaux réalisés.
- Les entreprises s'engagent à remettre au CMR l'ensemble des documents relatifs à l'installation (DOE complet, schéma électrique complet, synthèse du synoptique ASCOM, garanties du matériel, attestations...).
- Le titulaire du marché s'engage à proposer dans son offre des variantes des équipements terminaux (contacteurs) pour les différentes pathologie (patients polytraumatisés...) adapté à son installation plug and play. Ces équipements proposés seront validés par les ergothérapeutes et les équipes soignantes.
- Un macro-planning d'intervention sera proposé par le titulaire du marché en fonction des contraintes du site. Ce planning devra impérativement minimiser l'occupation des chambres afin de limiter l'impact pour les patients ainsi que l'activité de l'établissement.
- Le bâtiment est classé ERP type U de 3ème catégorie, les entreprises devront préciser les dispositions relatives à l'installation.

3.3 Exploitation/Maintenance de l'installation

Le prestataire s'engage à fournir au CMR les gammes de maintenance nécessaire à l'installation pour la mise en place d'un contrat de maintenance.

Le prestataire devra préciser les conditions de maintenance de son installation et s'engager sur le coût des prestations associées.

Le matériel démonté par le titulaire du marché sera transmis au service maintenance pour pièces détachées. Du matériel supplémentaire devra être mis à disposition du service maintenance à la fin du chantier afin d'assurer la continuité de service en cas de panne (tirettes WC, télécommandes...).

3.4 Plan de prévention

Le prestataire doit respecter les règles et contraintes liées à l'exécution des prestations pendant les périodes d'exploitation du site.

A la signature du marché, le prestataire s'engage à signer le plan de prévention des risques associés à son activité dans l'établissement.

Le prestataire doit prévoir et exécuter toutes les prestations nécessaires à la prévention des risques et faire le nécessaire auprès des services techniques de l'établissement pour obtenir les autorisations de travail réglementaires (permis de feu, consignations...).

4. Dispositions administratives

4.1 Normes et législation

Les matériels et les prestations faisant l'objet du marché doivent être conformes aux normes et à la législation en vigueur.

À tout moment, le CMR pourra déclencher une procédure d'audit dans laquelle le candidat sera tenu de démontrer le respect des normes et législations susvisées.

4.2 Obligation de confidentialité

Le candidat est tenu de maintenir la confidentialité attachée à toute communication de renseignements, documents ou objets quelconques qui lui seraient faite à l'occasion de l'exécution de la consultation ou du marché futur.

Le prestataire retenu doit informer ses sous-traitants éventuels des obligations de confidentialité qui s'imposent à lui pour l'exécution du marché. Il doit s'assurer du respect de ces obligations par ses sous-traitants.

La plus grande correction et la plus grande réserve seront exigées du personnel intervenant sur le site du CMR. Tout défaut concernant le comportement devra entraîner le remplacement immédiat du personnel concerné sur demande du CMR.

4.3 Responsabilité et assurance

Le prestataire s'engage à assumer toutes les conséquences des dommages de toutes natures causés au personnel ou aux biens du CMR ou de tiers à l'exécution du marché, ou du fait d'une omission, insuffisance ou erreur du contractant ou de l'un de ses sous-traitants éventuels.

Le prestataire doit souscrire et maintenir en état de validité pendant la durée de sa prestation, à ses frais, toutes les assurances permettant de garantir sa responsabilité à l'égard du CMR et des tiers, victimes de dommages causés par l'exécution des prestations.

À tout moment durant l'exécution du marché, le candidat doit être en mesure de produire une attestation établissant l'étendue de la garantie souscrite, sur demande du CMR et dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la demande.

4.4 Pièces à fournir par le candidat retenu

Avant la notification du marché, le candidat retenu devra transmettre :

- un extrait Kbis de moins de trois mois ;
- une attestation de vigilance datant de moins de six mois ;
- une attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle en cours de validité couvrant les prestations objet du marché.

Le Centre Médical Rocheplane se réserve la possibilité de demander tout document complémentaire
Cahier des charges appel-malade 2026

nécessaire à la vérification de la capacité juridique, financière ou technique du candidat.

5. Attribution du marché

5.1 Critères de notation des offres

Les offres seront analysées et classées selon les critères pondérés suivants :

1. Prix global de l'opération – 45 %

Ce critère sera apprécié sur la base du coût global proposé par le candidat, incluant notamment :

- Prix global fourni posé
- Cohérence financière
- Coût des options
- Optimisation économique

2. Valeur technique de la solution proposée – 35 %

- qualité de la solution proposée
- qualité des équipements
- ergonomie des équipements patients
- évolutivité de la solution
- qualité des variantes proposées
- compatibilité avec l'existant

3. Organisation du projet et accompagnement (20 %)

Ce critère sera apprécié au regard des éléments suivants :

- Méthodologie d'intervention et planning 5 %
- Moyens humains affectés au chantier 5 %
- Accompagnement (audit, formation, DOE, maintenance) 5 %
- Qualité de la réponse et du mémoire technique et garanties apportées sur la continuité de la solution (maintien des références, gestion de l'obsolescence, stabilité des prix) :5%

5.2 Modalités d'attribution des offres

Le marché sera attribué au candidat ayant obtenu la meilleure note globale après application des critères de jugement des offres.

Le Centre Médical Rocheplane se réserve la possibilité :

- de demander des précisions ou compléments sur les offres ;
- de solliciter une présentation ou une démonstration de la solution proposée ;
- d'engager une phase de négociation avec un ou plusieurs candidats ;
- de déclarer la consultation sans suite si aucune offre n'est jugée satisfaisante.

Les documents contractuels s'appliqueront selon l'ordre de priorité suivant :

1. le bon de commande ;
2. le présent cahier des charges ;
3. l'offre du titulaire et ses annexes.

5. 3 Conditions de paiement

Les paiements seront effectués par virement à 30 jours en fin de mois le 15 à compter de la date de facture. Les factures devront faire apparaître le numéro du bon de commande correspondant.

Aucun règlement ne pourra intervenir avant la réception conforme des prestations ou des équipements commandés, sauf disposition particulière expressément acceptée par le Centre Médical Rocheplane.

Toute demande d'acompte devra être clairement identifiée dans l'offre et fera l'objet d'un accord préalable du Centre Médical Rocheplane.

6. Modalité de retour des offres

6.1 Présentation de l'offre

Par le dépôt de son offre, le candidat renonce automatiquement à ses conditions générales ou particularités de vente, même si celles-ci sont mentionnées dans l'une ou l'autre annexe à l'offre.

Le candidat est tenu de rendre une proposition complète et détaillée, contenant les éléments suivants :

- une présentation générale de l'entreprise ;
- la qualité de la personne habilitée à signer l'offre ;
- les numéros d'enregistrement professionnels (SIRET, RCS, etc.) ;
- l'organisation de l'entreprise et les moyens humains affectés au projet (chef de projet, équipe d'intervention, sous-traitants éventuels) ;
- les horaires et modalités d'intervention ;
- les références récentes et significatives pour des installations similaires, en particulier dans des établissements de santé ou ERP comparables ;
- le chiffre d'affaires annuel réalisé au cours des trois derniers exercices ;
- les certifications, qualifications et habilitations détenues par l'entreprise ;
- les fiches techniques des matériels proposés ;
- la durée des garanties proposées ainsi que les modalités du service après-vente ;
- les modalités d'accompagnement du Centre Médical Rocheplane (audit, formation des utilisateurs, assistance à la mise en service, remise des documents techniques et DOE) ;
- un planning prévisionnel des principales phases du projet.
- une note méthodologique décrivant l'organisation du déploiement pluriannuel de la solution, précisant notamment :
 - les engagements du candidat en matière de maintien des références et de disponibilité des matériels pendant toute la durée du projet ;
 - les modalités de gestion des éventuelles évolutions de gamme ou d'obsolescence des équipements proposés ;
 - les conditions de maintien ou de révision des prix sur la durée du déploiement ;
 - les dispositions mises en œuvre pour garantir la compatibilité des équipements installés au cours des différentes phases du projet.

Le candidat précisera également la part des prestations éventuellement sous-traitées ainsi que l'identité des entreprises concernées.

Toute offre incomplète ou ne comportant pas l'ensemble des éléments demandés pourra être déclarée irrégulière et écartée de l'analyse.

6. 2 Le prix

Les prix seront exprimés en euros hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC).

Cahier des charges appel-malade 2026

Le candidat devra présenter une offre de prix détaillée, faisant apparaître distinctement les différents postes de dépenses, notamment :

- la fourniture des équipements proposés ;
- la dépose et l'évacuation de l'installation existante ;
- le coût de la mise en œuvre et de l'installation ;
- le coût des essais et de la mise en service ;
- le coût des démarches administratives éventuellement nécessaires ;
- le coût de la formation des utilisateurs et du personnel technique ;
- les prestations de garantie et, le cas échéant, les propositions de maintenance ;
- les autres coûts annexes (DEEE, recyclage, reprise des anciens équipements, etc.).

L'offre devra également inclure, entre autres :

- la signalisation et le balisage des zones de travail ;
- le nettoyage du chantier et l'évacuation des déchets ;
- l'ensemble des frais généraux, frais accessoires, frais de déplacement et autres coûts nécessaires à la parfaite exécution du marché.

Le candidat identifiera clairement les éventuelles options, variantes et prestations non comprises dans l'offre de base.

Le prix sera analysé dans sa globalité, en tenant compte du coût complet de la solution proposée sur l'ensemble de son cycle de vie (acquisition, installation, maintenance, évolutivité et coûts d'exploitation).

Dans le cadre du déploiement pluriannuel, le candidat devra préciser les conditions de maintien de ses prix pendant la durée prévisionnelle du projet.

Il indiquera notamment :

- la durée de validité des prix proposés ;
- les modalités éventuelles de révision des prix (indice de référence, formule de révision, périodicité) ;
- son engagement à maintenir les références et modèles proposés, ou, en cas d'évolution de gamme, les conditions de remplacement par des matériels présentant des caractéristiques techniques et fonctionnelles au moins équivalentes, sans surcoût pour le Centre Médical Rocheplane.

6.3 Visite des locaux

La visite des locaux est obligatoire pour la validité de l'offre. Toute offre remise sans participation à une visite préalable pourra être déclarée irrégulière.

Les visites seront organisées sur rendez-vous, en fonction des disponibilités des candidats et du Centre Médical Rocheplane.

Les candidats devront prendre contact avec Seddick TAZGHAT, Responsable Technique et Sécurité du Centre Médical Rocheplane, afin de convenir d'une date de visite.

À l'issue de la visite, une attestation de visite sera établie par le Centre Médical Rocheplane. Cette attestation devra être jointe à l'offre.

Toute question technique soulevée lors de la visite et susceptible d'intéresser l'ensemble des candidats pourra faire l'objet d'une réponse commune transmise à l'ensemble des entreprises ayant participé à la consultation.

6.4 Date de retour des offres

Les offres complètes devront être remises au plus tard **le 20 septembre 2026 à 17h00**, à l'adresse mail : jennyfer.foray@rocheplane.org

Il appartient au candidat de s'assurer de la bonne réception de son offre avant la date et l'heure limites de remise.

Toute offre reçue après la date et l'heure limites fixées dans le présent cahier des charges pourra être déclarée irrecevable.

6.5 Validité des offres

Les offres remises par les candidats devront rester valables pendant une durée de 120 jours à compter de la date limite de remise des offres. Durant cette période, les candidats s'engagent à maintenir les prix, les délais et les conditions techniques proposés.

6.6 Contacts

Toute demande de renseignement devra être formulée par écrit (courriel). Les réponses apportées par le Centre Médical Rocheplane pourront être communiquées à l'ensemble des candidats lorsque leur contenu est susceptible d'avoir une incidence sur la préparation des offres.

Pour toute information complémentaire :

- Informations liées aux achats :
Jennyfer Foray – Tél. 04 57 42 40 31
Email : jennyfer.foray@rocheplane.org
- Informations liées aux travaux et pour RDV de visite :
Seddick Tazghat – Tél. 04 57 42 40 59
Email : seddick.tazghat@rocheplane.org