
Prestations de service de transports de personnes en situation de handicap à l'Université Gustave Eiffel

Accord-cadre mono-attributaire Cahier des Clauses Techniques Particulières Accord-cadre 2025SERV001MLV

Le présent accord-cadre est passé sous forme d'appel d'offres ouvert en application des articles L2124-2 et R2124-2 du Code de la Commande Publique.

L'accord-cadre prend la forme d'un accord-cadre mono-attributaire qui s'exécute par marché subséquent en vertu des articles R2162-7 et R2162-9 du Code de la Commande Publique

Pouvoir Adjudicateur : Université Gustave Eiffel, Etablissement Public à caractère Scientifique, Culturel et Professionnel.

Campus de Marne-la-Vallée
5 Boulevard Descartes
Champs sur Marne
77447 Marne-la-Vallée cedex 2

Représenté par M. Gilles ROUSSEL, Président

SOMMAIRE

Table des matières

ARTICLE 1 - OBJET DE L'ACCORD-CADRE.....	3
ARTICLE 2 - ETAT DES LIEUX	3
ARTICLE 3 - CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	4
ARTICLE 4 - CONTACTS	10

ARTICLE 1 - OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre a pour objet de confier à un prestataire extérieur le transport domicile / travail / domicile des personnels en situation de handicap ou en reconnaissance d'un handicap via des véhicules adaptés à tout handicap sur les campus de Marne-la-Vallée et de Versailles,

Le titulaire s'engage à assurer pour les prestations définies ci-dessus. Elles seront assurées conformément aux prescriptions du présent CCTP.

ARTICLE 2 – ETAT DES LIEUX

Aperçu des courses qui ont été programmés en 2023 et 2024 pour information.

Agent 1

Domicilié : rue Jean Bleuzen - 92170 Vanves

Lieu de travail : l'Université Gustave Eiffel - 16 bd Copernic - 77420 Champs-Sur-Marne

5 allers et 5 retours par semaine à compter - les lundis, mardis, mercredis, jeudis et vendredis :

- Départ du domicile : 8 h 30 (tolérance maximale 15 minutes)
- Départ de l'Université : 16 h 00 (tolérance maximale 15 minutes)

Agent 2

Domicilié : avenue Emile Boutroux 92 120 Montrouge

Lieu de travail : l'Université Gustave Eiffel - 16 bd Copernic - 77420 Champs-Sur-Marne

5 allers et 5 retours par semaine - du lundi au vendredi :

- Départ du domicile : 6 h 30 (tolérance maximale 15 minutes)
- Départ de l'Université : 16 h 30 (tolérance maximale 15 minutes)

Ces trajets ne sont pas figés dans le temps et peuvent être différents d'une année sur l'autre en fonction des agents à transporter (nouvel arrivant ou fin de contrat).

Les modifications pour faire entrer les nouveaux personnels ou retirer les agents qui quittent l'Université se feront automatiquement par voie d'avenant. Les réunions de suivi permettront de prévenir les titulaires de ces changements.

ARTICLE 3 – CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Jours de fonctionnement du service.

Les transports à réaliser correspondent, d'une part, à des déplacements programmés dont les fiches de route seront transmises au démarrage du marché subséquent et, d'autre part, de déplacements ponctuels exceptionnels à réaliser suivant les demandes de la DRH (données non contractuelles) qui feront l'objet d'une facturation complémentaire suivant les tarifs indiqués au BPU.

En règle générale, les transports à réaliser s'organiseront du lundi au vendredi inclus, sauf jours fériés et fermeture annuelle de l'établissement d'appartenance de l'agent concerné (période de Noël et période estivale : les dates seront communiquées au titulaire).

Néanmoins, pour les personnels, en situation de handicap, ayant des astreintes, ils devront être véhiculés pendant ses périodes de fermeture annuelle. Ces informations vous seront données au démarrage du marché subséquent.

Les horaires de fonctionnement du service

Les horaires peuvent être variables au regard du lieu de résidence de l'agent et en fonction de son domicile et des horaires de services.

Tranches horaires:

- Heure d'arrivée sur le campus : 7h30-10h30
- Heure de départ du campus : 15h30-18h30

Pour les périodes d'astreintes, les mêmes horaires s'appliqueront.

Limite kilométrique :

La distance maximale entre le lieu de résidence et le lieu de travail des agents concernés ne peut dépasser 60 km.

Réalisation du transport

Les besoins en transport des agents sont établis en fonction des horaires de travail des agents à transporter et de la spécificité de leur handicap.

Le titulaire (et ses sous-traitants éventuels) ne perçoit pas d'argent de la part des agents, lorsqu'il réalise un transport. Il est donc par conséquent totalement interdit aux conducteurs de demander à l'agent de lui verser une somme d'argent. Le titulaire est uniquement rémunéré selon les conditions du marché et des prix fixés dans le Bordereau des Prix Unitaires. En cas de constat vérifié auprès de l'agent, une pénalité s'appliquera et pourra aboutir à une résiliation en cas de récidive.

Conditions de prise en charge auprès de l'agent

Pour les trajets programmés :

En début de marchésubsequent, lors de la réunion de lancement et à chaque début d'année civile, un planning horaire des agents en situation de handicap est transmis au titulaire du marché pour que celui-ci puisse prévoir les moyens de transport en conséquence.

L'Université Gustave Eiffel communique au titulaire les coordonnées des agents à transporter (nom, prénom, numéro de téléphone), leur parcours (dates, horaires de prise en charge et de dépose) et les particularités de prise en charge définies (précaution à prendre, points de vigilance, prise en charge au domicile, relai, ceci conformément au planning de mise à disposition des véhicules.

Les transports à la demande seront prévus en sus des plannings fournis par la DRH dans les tranches horaires normales.

Pour information, l'Université Gustave Eiffel se réserve le droit de modifier/ajuster les plannings 24h à l'avance. Toute prestation commandée, non annulée ou annulée moins de 24h avant la course, sera facturée à hauteur d'un déplacement aller.

Les éléments d'organisation sont basés sur les éléments suivants :

La prise en charge se fait sur le « trottoir » à l'adresse indiquée dans un délai de 10 minutes (inclus dans le prix de la prise en charge).

Cependant, à titre exceptionnel, pour les personnes dont le niveau d'autonomie ou la pathologie ne leur permet pas de rejoindre le trottoir, la prise en charge peut intervenir en bas de l'immeuble.

Ce point est précisé par l'Université Gustave Eiffel au titulaire. Il est interdit de pénétrer dans le logement de la personne.

La prise en charge intègre selon la demande de l'agent à transporter et les consignes de prises en charge éventuels fournies par la DRH : tenir le bras pour monter/descendre du véhicule, pousser / plier et déplier un fauteuil roulant éventuel, aider à mettre la ceinture, mettre les sécurités des portières... En revanche, la prestation exclut le portage de la personne, l'accès aux parties privatives, et autres taches n'étant pas liées au transport (portage des courses, etc...).

Dans l'hypothèse où le lieu d'habitation n'est pas accessible directement par le véhicule, la prise en charge s'effectuera au point le plus proche accessible par le véhicule affecté au service, dans des conditions normales de circulation et de sécurité.

Pour chacun des transports, aucune modification à la demande du voyageur ou à l'initiative du titulaire n'est permise. En fonction des données précisées dans la réservation, le titulaire optimise le transport en adoptant l'itinéraire approprié avec, comme impératif, le respect de la ponctualité.

Enfin, le titulaire assure gratuitement le transport des chiens-guides et des chiens d'assistance accompagnant les personnes handicapées ayant accès au service. L'Université Gustave Eiffel doit signaler systématiquement leur présence au titulaire dans la transmission des plannings. De même, le transport de bagages peu encombrants ou colis peu volumineux portés par les agents sont acceptés. Le titulaire est tenu de les accepter sans surcoût facturé à l'Université Gustave Eiffel ni à l'agent.

Il est de la responsabilité de l'agent de porter lui-même ses bagages ou colis, sauf lors de la montée ou de la descente du véhicule.

Conditions d'horaires et d'adresse de prise en charge

L'agent et son ou (ses) éventuel(s) accompagnateur(s) devront être pris en charge à la même adresse et déposés à la même adresse, précisée en début de marché. Le titulaire doit respecter scrupuleusement l'adresse de départ et l'adresse d'arrivée. En cas de non-respect de cette disposition, une pénalité prévue à cet effet peut être appliquée

Par contre, si l'agent ne respecte pas les horaires de prise en charge fixés, le transporteur devra en informer par courriel adressé à la cellule handicap (elsa.candia@univ-eiffel.fr) qui pourra décider d'une interruption des prestations.

Enfin et en aucun cas, le titulaire ne peut faire un détour selon le souhait de l'agent transporté et/ou de ses accompagnateurs pour le(s) prendre en charge ou le(s) déposer à une autre adresse ou encore faire une « étape ».

Le transporteur est tenu d'informer la cellule handicap de toute modification ou suppression d'un itinéraire.

Conditions de réalisations :

Pour les déplacements planifiés dès le début d'année : Le titulaire a la charge de mettre en œuvre ces transports selon les indications présentes sur les feuilles de route transmises en début de prise en charge.

Service planifié annulé du fait du titulaire : Dans le cas extrême où le titulaire ne serait vraiment pas en mesure d'assurer le service, soit par ses propres moyens, soit via de la sous-traitance (la grève de son personnel n'est pas concernée par cette disposition), il s'engage à prévenir l'Université Gustave Eiffel immédiatement.

Dans le cas d'un service incomplet ou partiellement réalisé, le titulaire n'est pas payé. Des pénalités pourront être appliquées.

Service partiellement réalisé du fait de l'absence de l'agent lors d'une course à l'adresse de prise en charge : le titulaire s'engage à prévenir immédiatement l'Université Gustave Eiffel. Cela n'a aucune incidence sur le règlement du déplacement prévu.

Déplacement d'un agent annulé du fait de l'Université Gustave Eiffel : dans le cas extrême où l'Université Gustave Eiffel devrait annuler un déplacement, le titulaire est prévenu au plus tard la veille et seule la prestation correspondant à la mise à disposition du véhicule est réglée. En cas d'annulation du fait de l'Université Gustave Eiffel avec un délai de prévenance supérieur à 24h00, aucune prestation n'est réglée.

Déplacement réalisé avec retard du fait du titulaire : le titulaire est tenu de prévenir l'agent à transporter sans délai de tout retard pris sur son déplacement. C'est au titulaire du marché de gérer le retard et éventuellement de sous-traiter le déplacement pour l'assurer dans le respect des dispositions du marché. Au-delà de 10 minutes de retard suivant l'heure de prise en charge, des pénalités s'appliquent.

Pour les déplacements ponctuels des agents suite à la demande de la DRH :
L'Université Gustave Eiffel prévient le titulaire au minimum 48 heures à l'avance par mail.

Elle lui communique le nom de l'agent à emmener, le lieu de destination et l'horaire de prise en charge (exclusivement en journée).

Le titulaire doit répondre immédiatement à la demande de transport.

Dans tous les cas, le titulaire est tenu de réaliser tous les transports qui lui sont demandés, soit par ses propres moyens, soit via de la sous-traitance.

Pour tout déplacement ponctuel sur un lieu précis, une fois l'agent déposé, le transporteur n'a pas l'obligation d'attendre l'agent, excepté les RV chez des spécialistes médicaux de courte durée.

En cas de retard de prise en charge (au-delà de 10 minutes de retard suivant l'heure de prise en charge) ou d'absence totale de transport les mêmes pénalités prévues auparavant s'appliquent.

Pour valider le déplacement ponctuel, le chauffeur devra faire signer la feuille d'émargement en fin de course à l'agent transporté.

Celle-ci sera transmise en fin de mois au service handicap et permettra de contrôler les trajets réellement fait et de valider la facture à payer.

Cas d'absence de l'agent :

Seuls les circuits réellement effectués sont rémunérés, c'est à dire lorsque les agents ont été effectivement transportés entre le domicile et leur lieu de travail ou autre précisé par la DRH.

Si le transporteur n'a effectué aucun déplacement, la prestation est annulée pendant la durée d'absence de l'agent (jours de congés, arrêts maladie).

Toute prestation commandée, non annulée ou annulée moins de 24h avant la course, sera facturée à hauteur d'un déplacement aller.

Relations avec le voyageur/Obligations et interdictions du titulaire

Le titulaire est tenu de transporter les personnes autorisées à utiliser le service dans les meilleures conditions de confort et de sécurité.

Véhiculant l'image de l'Université Gustave Eiffel, il est attendu un service de grande qualité de la part des conducteurs. Ils doivent avoir une attitude exemplaire et faire preuve de courtoisie durant leur service.

Le prestataire s'engage :

- à prendre toutes les dispositions pour assurer lui-même ou via de la sous-traitance tous les transports qui lui seront commandés par l'Université Gustave Eiffel. Il est également tenu de respecter les tranches horaires et les heures de prises en charge indiquées sur la fiche qui lui sera transmise.
- A respecter la déontologie de la profession, à l'égard des personnes transportées et notamment :
 - Politesse, courtoisie et amabilité
 - Présentation et tenue adaptées à l'exercice professionnel

- Hygiène corporelle et vestimentaire
 - Discrétion
 - Disponibilité et conscience professionnelle
- A s'assurer la prise en charge de l'agent dans les meilleures conditions de qualité et de sécurité :
 - Ponctualité
 - Respect du code de la route
 - Conduite et manutention appropriées au transport de l'agent
 - Ecoute et communication auprès de l'agent et de son entourage éventuel
 - Coordination avec le service handicap de la Direction des Ressources Humaines de l'Université Gustave Eiffel
 - Accompagnement de l'agent sur l'ensemble de son parcours depuis le lieu de départ (domicile), jusqu'au point d'arrivée (service)
- Le titulaire du marché et son personnel s'engagent au respect absolu du secret professionnel.
 - La société et ses personnels sont tenus à la discrétion d'usage pour tout ce qui concerne tant l'agent que le service, l'état de santé de l'agent dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions, et d'une façon générale.
 - Les personnels de l'entreprise ne devront révéler à quiconque les faits dont ils auront eu connaissance à l'occasion de leur service. Ils sont tenus au respect de la liberté de conscience de chacun. Toutes formes d'interventions concernant les opinions politiques, confessionnelles ou religieuses sont interdites.
- Toutes les mesures d'hygiène doivent être prises par le titulaire pour assurer le transport en toute sécurité sanitaire, notamment en période de crise sanitaire (respect du protocole sanitaire gouvernemental). De même en cas de crise sanitaire, l'Université Gustave Eiffel veille, dans la planification des transports transmis au titulaire, à limiter le nombre de personnes à transporter par course. Hors crise sanitaire, il peut être demandé au titulaire de transporter plusieurs agents (groupage}.

Modalité de communication

Au sein de l'Université Gustave Eiffel, le titulaire, en cas de besoin, devra contacter le service handicap du personnel de l'Université Gustave Eiffel par mail à elsa.candia@univ-eiffel.fr.

Le titulaire, responsable du transport des agents devra indiquer dans le cadre de réponses la ligne téléphonique directe pour être joint en cas d'annulation, de modification de course ou retard d'un agent. Ce numéro ne devra en aucun cas être communiqué aux agents.

Cette ligne téléphonique doit être joignable par l'Université Gustave Eiffel les jours ouvrés dans les horaires de bureau (8h00 – 17h00). En cas d'absence de réponse du titulaire, des pénalités seront appliquées.

Le titulaire gère en interne la planification des déplacements fourni par l'Université Gustave Eiffel.

Le titulaire communique en retour à l'Université Gustave Eiffel le planning d'organisation des services (Nombre, types et capacité des véhicules mis à disposition, nom des chauffeurs et numéros de téléphone portable} pour l'année à venir afin que le titulaire puisse prévenir les agents.

Chaque conducteur du titulaire doit être équipé d'un smartphone. Il doit également être prévu un support de fixation du smartphone dans le véhicule et un dispositif légalement autorisé pour les appels. Les abonnements internet et téléphoniques sont à la charge du titulaire. Il permet de dialoguer avec l'agent à transporter pour informer de tous retards/d'absence et confirmer les prises en charge effectuées, ainsi que toute information en temps réel (trafic) ceci conformément au planning de mise à disposition des véhicules.

Flotte des véhicules pour les déplacements

Le titulaire devra disposer d'un nombre de véhicules suffisant et adapté pour répondre à toutes les demandes de transports prévus au marché.

Chaque véhicule mis à disposition par le titulaire, utilisé pour les circuits faisant l'objet du présent marché doit être conforme aux réglementations en vigueur en matière d'équipement et de sécurité et à celles relatives aux visites techniques obligatoires, notamment au regard du Code de la route.

Le titulaire utilise un matériel toujours en parfait état d'entretien, tant en ce qui concerne les organes mécaniques et les équipements de sécurité, que les aménagements passagers. Il veille particulièrement à la propreté des carrosseries et des aménagements intérieurs.

Le transporteur aura à prendre éventuellement en charge des agents en situation de handicap équipés de fauteuils roulants électriques ou manuels, le véhicule devra être conforme à la réglementation en vigueur concernant le transport de personnes à mobilité réduite.

Les temps de maintenance et d'entretien des véhicules devront être réalisés hors période de mise à disposition.

En cas de constats avérés de dysfonctionnement sur les véhicules, le titulaire encourt des pénalités.

Responsabilité du titulaire

Le titulaire est responsable de ses employés en toutes circonstances et pour quelque cause que ce soit. Il est responsable des accidents survenant par le fait de son personnel, des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des prestations, ainsi que des vols qui pourraient être commis par ses salariés.

L'Université Gustave Eiffel se réserve le droit d'exiger du titulaire du marché, sans versement d'aucune indemnité, que tout salarié qui aurait contrevenu à toutes les règles précédemment édictées et/ou ne répondant pas à la qualification requise n'interviennent plus dans l'exécution du marché subséquent.

Le titulaire doit impérativement contacter immédiatement l'Université Gustave Eiffel (par téléphone, doublé d'un courriel) pour tout événement tel que les insultes, menaces

verbales ou physiques, agressions, accidents avec des blessés légers ou graves et tout autre incident important constaté. Il remonte également à l'Université Gustave Eiffel tous les événements qui lui paraissent utiles pour le suivi de la clientèle et l'amélioration des services.

Par ailleurs, si l'Université Gustave Eiffel est saisi en direct d'une réclamation concernant le titulaire ou un de ses sous- traitants, le titulaire doit transmettre à l'Université Gustave Eiffel les éléments de réponse dans les 48h00.

Respect des règles de sécurité

Le titulaire s'engage à appliquer les règles de sécurité dans le cadre de ses missions.

En cas de non-respect des règles de sécurité le service social de l'Université Gustave Eiffel signale ces dysfonctionnements à l'interlocuteur privilégié du marché à qui il revient d'engager les procédures nécessaires pour y mettre fin.

Le titulaire se charge également de porter à la connaissance des agents transportés les règles de sécurité.

Les agents ne respectant pas ces règles ou étant responsables de dégradations dûment signalées à la cellule handicap par le titulaire se verront retirer provisoirement le temps de l'investigation leur accès à la prestation de transport.

Cette mesure d'exclusion ne peut être prise que par la cellule handicap de l'Université Gustave Eiffel. En aucun cas, un conducteur ou le titulaire ne peuvent prendre seuls une décision disciplinaire.

Contrôles des services et qualité de service

Le contrôle de la qualité des prestations est de la compétence unilatérale exclusive de la cellule handicap de la Direction des Ressources Humaines. Le titulaire est informé des réserves émises sur son travail par courriel confirmé par courrier recommandé avec accusé de réception.

Les indicateurs de qualité de service sont les suivants :

- la ponctualité,
- le comportement du conducteur et la prise en charge adéquate des agents en fonction de leur niveau d'autonomie,
- la propreté intérieure et extérieure du véhicule,
- l'adaptation des véhicules aux besoins des agents.

ARTICLE 4 – CONTACTS

Contact de l'Université Gustave Eiffel

Campus de Marne-la-Vallée
5 Boulevard Descartes
Champs sur Marne
77447 Marne-la-Vallée cedex 2

Elsa CANDIA
Direction des ressources Humaines
Téléphone 01.60.95.70.89
elsa.candia@univ-eiffel.fr

Contact technique du titulaire

Les contacts dédiés sont à indiquer dans le cadre de réponses.

Réunions et suivi d'exécution

A la notification de l'accord-cadre, il est prévu une réunion obligatoire de lancement entre le titulaire et l'Université Gustave Eiffel afin d'échanger sur les demandes et les plannings des différents agents.

Dans le courant de l'année, une ou deux réunions pourront être organisées à la demande de l'Université Gustave Eiffel ou du titulaire en cas de besoin et d'ajustement.

Le marché étant renouvelable tacitement, une réunion de cadrage sera à nouveau organisée pour la remise des nouveaux plannings en début de reconduction.

Le titulaire est tenu d'assister à ces réunions.

Les documents de suivi de marché

A l'issue de la réunion de lancement, l'Université Gustave Eiffel remet au titulaire l'ensemble des informations concernant les agents à transporter et les plannings de prises en charges (feuilles de routes).

Chaque partie doit avoir accès à toutes les informations, à tout moment sous une forme dématérialisée.