

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES LOT 3

Transports sanitaires terrestres

(CCAP 2026E146_50)

ETABLISSEMENTS DU GHT ALPES DAUPHINE
concernés par le présent contrat



Table des matières

1. PRESENTATION DU CENTRE HOSPITALIER ALPES-ISERE	3
1.1. MISSIONS ET CHIFFRES	3
1.2. PERIMETRE GEOGRAPHIQUE	3
1.3. LE SITE CENTRAL OU SITE INTRA-HOSPITALIER	3
1.4. STRUCTURES EXTRA-HOSPITALIERES	4
2. OBJET ET FORME DU BESOIN	7
2.1. OBJET DU BESOIN	7
2.2. LIEUX D'EXECUTION	10
2.2.1. Transports hors département	10
2.2.2. Territoire d'intervention complémentaire	10
2.2.3. Champ d'application	10
2.3. QUANTITES ET MONTANTS EN PRESTATIONS DE TRANSPORT SANITAIRES	10
2.3.1. Nature des prestations comptabilisées	11
2.3.2. Évolution et adaptation du volume	11
2.3.3. Données statistiques et transparence	11
3. CARACTERISTIQUES DES PRESTATIONS ATTENDUES	11
3.1. PERIODE ET ZONE D'INTERVENTION	11
3.2. VEHICULES DE TRANSPORTS	12
3.3. PERSONNELS ET EQUIPAGE	12
3.4. ACCUEIL TELEPHONIQUE	13
3.5. SITE WEB ET LOGICIELS	13
3.5.1. Exigences d'interface	13
3.5.2. Plan de continuité informatique	14
3.6. ORGANISATION DU TRANSPORT	14
3.6.1. Contenu de la prestation	14
3.6.2. Programmation des transports	14
3.6.3. Demandes de transport et documents associés	14
3.6.4. Mode de transport	14
3.6.5. Horaires et délais d'intervention	15
3.6.6. Annulation ou modification de transport	15
3.6.7. Accompagnement soignant	15
3.6.8. Transports groupés	15
3.7. CONTINUITE DE SERVICE	15
3.7.1. Organisation de la continuité	15
3.7.2. Situations exceptionnelles	16
3.7.3. Défaillance du titulaire	16
3.8. FACTURATION	16
3.9. MODALITES DE SUIVI DE L'EXECUTION DE LA PRESTATION	16
3.9.1. Affectation d'un ROC	16
3.9.2. Conseil, suivi de la prestation, plan de progrès	17
3.10. PLANNING DE DEMARRAGE	17
3.11. CRITERES HYGIENE	17
3.12. CRITERES QUALITE	18
3.13. POLITIQUE RSE	18
3.13.1. Achats en fournitures et services généraux	18
3.13.2. Développement durable	18
3.13.3. Sociale	18
4. ELEMENTS CONSTITUTIFS DU PRIX	18
4.1. BASES DU PRIX	18
4.2. COMPOSITION DU PRIX	19
4.3. FACTURATION DU TEMPS D'ATTENTE	19
4.4. DISTANCES KILOMETRIQUES	19
4.5. GARANTIE DU PRIX	19

1. Présentation du Centre Hospitalier Alpes-Isère

1.1. Missions et chiffres

Le Centre Hospitalier Alpes-Isère (CHAI) est un Établissement Public de Santé Mentale (EPSM) situé à Saint-Egrève dans l'Isère, créé en 1812. Desservant 800 000 habitants sur les deux tiers Sud-Isère, le CHAI est un acteur majeur du soin psychiatrique en Auvergne-Rhône-Alpes. Pour atteindre ses objectifs de qualité, l'établissement a modernisé son offre de soins pour rester en adéquation avec les évolutions environnementales et sociétales.

Le CHAI en chiffres :

- **2^e** établissement de santé mentale en Auvergne-Rhône-Alpes
- **1700** professionnels de santé
- **120** structures de soins dans le territoire Sud-Isère
- **19 000** patients pris en charge par an
- **320** lits
- **6** pôles cliniques & **4** pôles supports
- Un budget annuel de **100 millions d'€**
- Environ **110 millions d'€** dans la modernisation et la reconstruction du CHAI

1.2. Périmètre géographique

Le Département de l'Isère est l'un des plus grands et peuplés de France avec une superficie de 7.241 km² et une population de près de 1,3 millions d'habitants. Composé d'une grande diversité de territoires, il s'étend de la vallée du Rhône aux Alpes.

Le CH Alpes-Isère assure le service public de santé mentale au sein du territoire sud-Isère, à la fois en intra-hospitalier et en extra-hospitalier, sur une zone s'étendant : au Nord aux confins de la Bièvre, au Sud au cœur des vallées de l'Oisans, à l'Ouest sur le Vercors et le pays de St Marcellin jusqu'à la Drôme, et il comprend à l'Est le Grésivaudan, les cantons du Trièves et la Matheysine.

L'établissement comprend un site d'hospitalisation à Saint-Egrève de 320 lits (site intra-hospitalier) entièrement rénové, et 85 structures de soins¹ (structures extra-hospitalières) insérées dans le territoire du département de l'Isère. Chaque année, 30.000 personnes bénéficient de soins et prestations dispensés par ces professionnels. Le personnel est composé de 130 médecins et 1.700 employés.

Le site d'hospitalisation en intra-hospitalier de Saint-Egrève a été entièrement reconstruit depuis 2013 :

- 2013 : nouvelle plateforme logistique accueillant le Pôle Ingénierie-Logistique-Sécurité (PILS).
- 2015 : bâtiment de soins du pôle Troubles du Spectre Autistique (PTSA).
- 2016 : bâtiment de psychiatrie adulte 1 pour le pôle Grenoble Grésivaudan (PGG) représentant 4 unités adultes de 25 lits, d'une surface de 5000 m².
- 2018 : bâtiment de psychiatrie adulte 2 pour le Pôle Voironnais (PV) représentant 4 unités adultes de 25 lits, d'une surface de 5000 m².
- 2020 : bâtiment pour le Pôle Liaison Urgences Spécialités (PLUS)) qui représente une trentaine de lits, ainsi que le plateau technique des spécialités.
- 2021 : Bâtiment de soins du Pôle Drac Trièves Vercors (PDTV), entièrement rénové.

De même, le CH Alpes-Isère se réorganise en extra hospitalier et crée des plateaux de santé en ville, comme le Centre Ambulatoire de Santé Mentale (CASM) à Saint-Martin d'Hères qui a ouvert en décembre 2018, d'une superficie de 3500 m², en partenariat avec le CHU de Grenoble. D'autres plateaux ont été ouverts en 2019, à Seyssinet et à la Côte Saint André, et en 2020 au centre de Grenoble (Colibris).

1.3. Le site central ou site intra-hospitalier

L'intra-hospitalier est constitué par l'hôpital du Centre Hospitalier Alpes-Isère, appelé site central. Il est situé sur la commune de Saint-Egrève (38120) à proximité immédiate de l'autoroute A480 et de l'entrée sur la Rocade Nord de l'agglomération grenobloise accueillant actuellement 320 patients en hospitalisation complète.

La superficie du site central de **21 hectares**.

¹ Extrahospitalier : structures de soins départementales en établissement public en santé mentale : l'HDJ : Hospitalisation de jour, CMP : Centre Médico-Psychologiques et CATTP : Centre d'Accueil Thérapeutique à temps partiel.

Tableau 1 : Adresse géographique du site intra-hospitalier

Site central CH Alpes-Isère		
3 Rue de la Gare	38120	SAINT EGREVE

Figure 1 et Figure 2 : Le CH Alpes Isère en intra-hospitalier



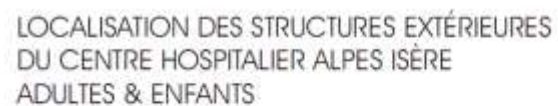
Figure 3 : Le plan en intra-hospitalier



1.4. Structures extra-hospitalières

L'extra-hospitalier est représenté par 85 structures de soins réparties dans 60 lieux géographiques distincts dans le département de l'Isère, situées dans l'agglomération Grenobloise, la vallée du Grésivaudan, le Voironnais, le Vercors, ainsi que le Sud de l'Isère. Les implantations les plus éloignées aux confins du Département sont Pontcharra (proche de la Savoie), La Mure, Le Monestier- de-Clermont (plateau Matheysin), Bourg d'Oisans, Saint Marcellin, Tullins et La Côte St André.

Figure 4 : Le plan de l'extra-hospitalier



Resolution Matrix CITEGO - Descriptive Service Technical
print in your STI 10000

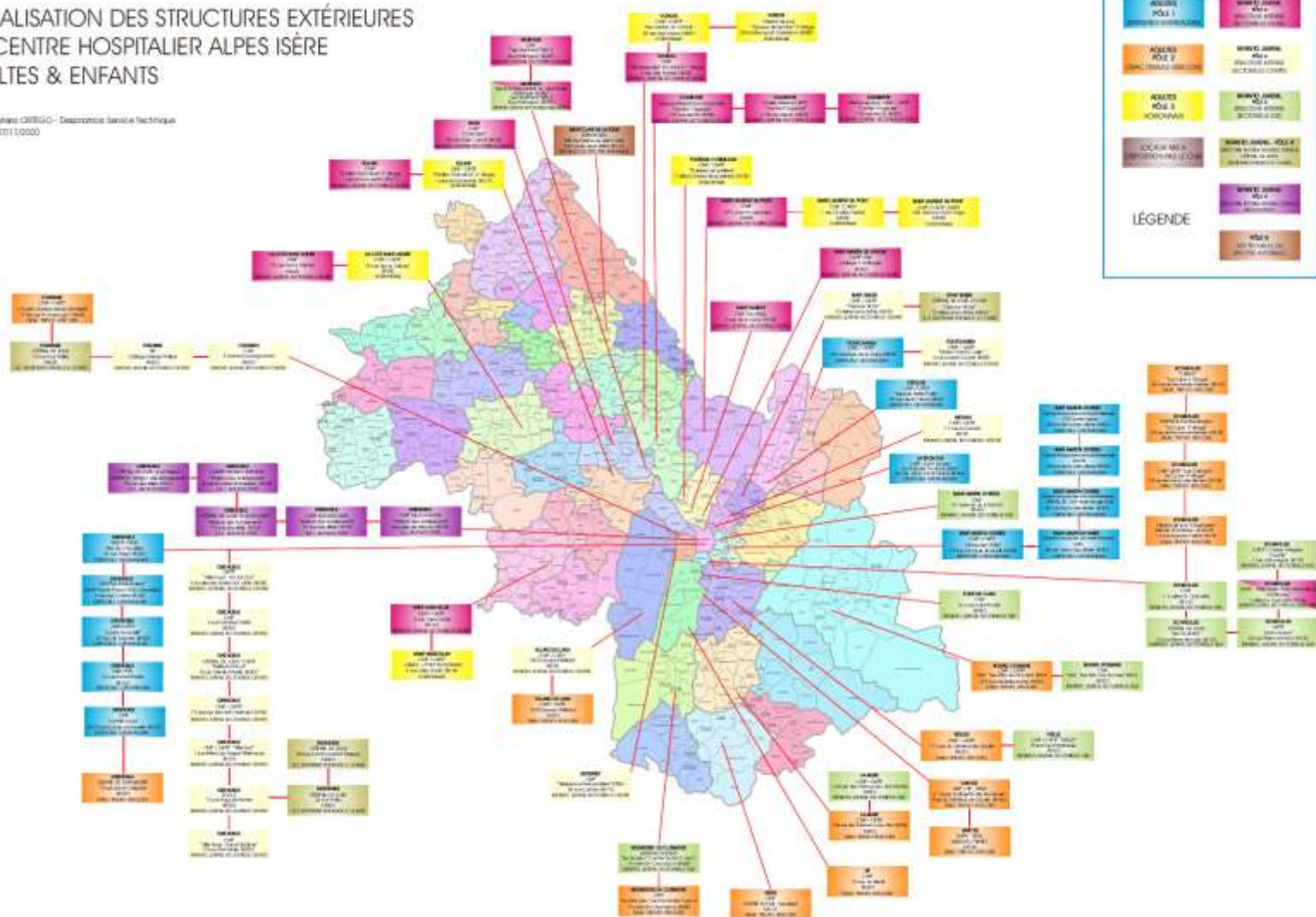


Tableau 2 : Adresses indicatives des sites extra-hospitaliers

" Plateaux de santé - Structures de grandes tailles"			
N°	ADRESSE	CP	VILLE
1	7 rue des Colibris	38000	GRENOBLE
2	"Les Jardins de l'Alliance" 74 rue des Alliés ZAC Alliance	38100	GRENOBLE
3	14 Avenue Auguste Ferrier	38130	ECHIROLLES
4	33 rue de Normandie Niemen	38130	ECHIROLLES
5	70 allée de la Bâtie	38330	SAINT ISMIER
6	8 place du Conseil National de la Résistance	38400	SAINT MARTIN D'HERES
7	"Centre l'Orgeoise" - 118 rue des lfs	38500	COUBLEVIE
8	58, cours Becquart Castelbon	38500	VOIRON
9	440 avenue de la Gare	38530	PONTCHARRA
"Autres structures extra-hospitalières"			
N°	ADRESSE	CP	VILLE
10	10 rue d'Arménie	38000	GRENOBLE
11	18 rue Aimon de Chisse	38000	GRENOBLE
12	19 rue Marcelin Berthelot	38000	GRENOBLE
13	2 chemin des Marronniers	38000	GRENOBLE
14	26 rue Thiers	38000	GRENOBLE
15	37 rue de Turenne	38000	GRENOBLE
16	4 Boulevard Marechal Joffre	38000	GRENOBLE
17	4, 8 rue Général FERRIE	38000	GRENOBLE
18	51 rue Thiers	38000	GRENOBLE
19	bd de La Chantourne	38043	GRENOBLE
20	1 rue Alfred de Musset	38100	GRENOBLE
21	1 rue Dubois Fontanelle	38100	GRENOBLE
22	12 rue André Rivoire	38100	GRENOBLE
23	3 rue Amable Matussière	38100	GRENOBLE
24	7 Allée Charles Beaudelaire	38120	LE FONTANIL
25	1- 3 Allée Dr Calmette	38130	ECHIROLLES
26	1 rue d'Auvergne	38130	ECHIROLLES
27	23 rue Pierre Sémard	38130	ECHIROLLES
28	33 Rue Charles Baudelaire	38130	ECHIROLLES
29	"L'Orgère" - 96 rue Sadi Carnot	38140	RIVES
30	4 Avenue Jules David	38160	SAINT MARCELLIN
31	"Résidence Percevalière" Bat B1 - 55 rue Cartale BP 101	38170	SEYSSINET
32	21 Avenue Victor Hugo	38170	SEYSSINET
33	1 Place Gambetta "Pavillon Parménie"	38210	TULLINS

N°	ADRESSE	CP	VILLE
34	111 rue du Général de Gaulle	38220	VIZILLE
35	Place Henri Barbusse	38220	VIZILLE
36	17 rue du Routoir	38240	MEYLAN
37	150 impasse Meillarot	38250	VILLARD DE LANS
38	ZAC ALLIVET BOUVAIN - 70 rue Henry Gérard	38261	LA COTE SAINT ANDRE
39	Le Malladium - 4 rue Claude Chappe	38300	BOURGOIN JALLIEU
40	2 Rue Roland Garros	38320	EYBENS
41	1 bis rue des Thénevaux	38350	LA MURE
42	1 rue Charles Berty	38380	SAINT LAURENT DU PONT
43	270 Chemin des Reys	38380	SAINT LAURENT DU PONT
44	19 Rue Jacques Anquetil	38400	SAINT MARTIN D'HERES
45	41 av du 8 mai 45	38400	SAINT MARTIN D'HERES
46	Immeuble "les Martinets" - 10 rue de Stalingrad BAT E	38430	MOIRANS
47	10 rue du Breuil	38450	VIF
48	12 rue du polygone	38450	VIF
49	"Les jardins du consul" - 35 rue Sermorens	38500	VOIRON
50	"Villa Majorelle" - 3 Avenue François Mitterand	38500	VOIRON
51	200 avenue de la Gare	38520	BOURG D'OISANS
52	HLM " les Près les Roches" Bât.A - 276 rue de Belledonne	38520	BOURG D'OISANS
53	Centre Social - Maison René Cassin - 21 rue Laurent Gayet	38530	PONTCHARRA
54	10 rue Paul Vallier	38600	FONTAINE
55	17 Bis rue Pr. Esclangon	38600	FONTAINE
56	2 boulevard Paul Langevin	38600	FONTAINE
57	24 bd de la Chantourne immeuble le Manhattan	38700	LA TRONCHE
58	avenue des maquis du Grésivaudan	38700	LA TRONCHE
59	Maison d'Arrêt	38763	VARCES
60	27 avenue Antoine Girard	38800	PONT DE CLAIX
61	Espace Belle Etoile 93 rue Henri Fabre	38920	CROLLES

2. Objet et forme du besoin

2.1. Objet du besoin

Ces prestations concernent exclusivement les **transports de patients à la charge de l'établissement**, dans les cas où ces déplacements ne peuvent être assurés par le **service interne de transport du CHAI**, lequel réalise habituellement environ 80 % des besoins totaux.

Elles ont pour vocation de couvrir les besoins de débordement et de continuité de service, notamment :

- en journée lors de pics d'activité,
- durant les périodes de nuit, week-end et jours fériés,
- ainsi que pour tout transport urgent ou non programmé nécessitant un appui externe.

Les prestations confiées au titulaire portent sur la réalisation des **transports sanitaires terrestres** effectués :

- en **ambulance de type A** (moyen volume),

- en **ambulance de type B** (gros volume, 5 places assises et 1 brancard)
- en véhicule sanitaire léger (VSL),
- et, le cas échéant, en **taxi professionnalisé agréé** au sens de la réglementation en vigueur.

Les types de transport concernés incluent notamment :

- les **admissions, transferts et réintégrations** de patients pris en charge au titre des soins psychiatriques sans consentement (SDRE, SDT, SPI, etc.),
Avec transports de personnels infirmiers ou d'accompagnants spécialisés le cas échéant ;
- les **transports inter-établissements** entre le CHAI et d'autres structures ;
- les **transports extra-hospitaliers** entre le site central de Saint-Égrève et les **structures de soins délocalisées** (CMP, CATTP, HJ, unités de psychiatrie de liaison, etc.) ;
- les **transports intra-muros** à l'intérieur du site hospitalier de Saint-Égrève ;
- et, plus généralement, toute mission de transport prescrite par un service habilité du CHAI dans le respect de la réglementation applicable aux transports sanitaires terrestres.

Sont **exclus** du présent marché :

- les **transports primaires** de patients depuis leur domicile, la voie publique ou les services d'urgence vers le CHAI, relevant de la prise en charge par l'Assurance Maladie (article 80 de la LFSS) ;
- les transports vers des séances de **dialyse en centre, de radiothérapie ou de chimiothérapie**, relevant des établissements de destination.

L'établissement pourra, le cas échéant, **adapter le périmètre des prestations** en fonction de l'évolution du cadre réglementaire ou des décisions de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), notamment concernant la prise en charge des **SDRE initiaux**.

Le titulaire est tenu de **respecter la continuité du service public hospitalier** et d'assurer la disponibilité permanente de ses moyens humains et matériels pour répondre aux demandes formulées par le CHAI, dans les conditions prévues au présent CCTP.

Pour établir le lien avec l'article 80 de la LFSS, les transports concernés sont repérés par les cellules de couleur orange dans le Tableau 3 : Tableau de prise en charge des transports au regard de l'article 80 de la LFSS en page 9 ci-dessous.

Sont exclus de la prise en charge financière par le CHAI les champs du tableau non repérés en couleur orange, et pour le cas spécifique de la psychiatrie :

Le transport pour une séance de chimio, de dialyse en centre ou de radiothérapie (établissement destinataire).

Tableau 3 : Tableau de prise en charge des transports au regard de l'article 80 de la LFSS

TRANSPORT	DEPART	ARRIVEE	PRISE EN CHARGE DU TRANSPORT
Pour transfert définitif d'un patient hospitalisé	CHAI	MCO-SSR-PSY etc.	CHAI
Entre 2 établissements de même activité	CHAI	Etablissement PSY	CHAI
En lien avec une permission à visée thérapeutique (moins de 48h)	CHAI	Domicile ou EHPAD	CHAI
En lien avec une permission à visée thérapeutique (moins de 48h)	Domicile ou EHPAD	CHAI	CHAI
Vers une structure libérale ou centre de santé (moins de 48h)	CHAI	Cabinet médical	CHAI
Vers une structure de dialyse hors centre	CHAI	Structure de dialyse hors centre	CHAI
Pour une séance de chimio, de dialyse en centre ou de radiothérapie	CHAI	Etablissement B (exemple CHU)	CHAI
Entre 2 établissements de champ d'activité différent	SSR	CHAI	SSR (ou CPAM selon contexte)
Avec recours d'un bateau/avion	CHAI	Etablissement B	CPAM
D'un patient non hospitalisé	URGENCE	CHAI	CPAM
Dans le cadre de l'AMU (SAMU)	CHAI	CHU	CPAM
Dans le cadre d'une HDJ	CHAI	Domicile	CPAM
Dans le cadre d'une HDJ	Domicile	CHAI	CPAM
Depuis ou vers une EHPAD pour une sortie ou entrée définitive	EHPAD	CHAI	CPAM
Depuis ou vers une EHPAD pour une sortie ou entrée définitive	CHAI	EHPAD	CPAM
Depuis ou vers un USLD pour une sortie ou entrée définitive	USLD	CHAI	CPAM
Depuis ou vers un USLD pour une sortie ou entrée définitive	CHAI	USLD	CPAM
Depuis ou vers un domicile pour une sortie ou entrée définitive	Domicile	CHAI	CPAM
Depuis ou vers un domicile pour une sortie ou entrée définitive	CHAI	Domicile	CPAM

SSR = Soins de suite et de réadaptation

EHPAD = Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

USLD = Unité de soins de longue durée

2.2. Lieux d'exécution

Les prestations sont exécutées **principalement sur le territoire du département de l'Isère**, dans le ressort géographique du **Centre Hospitalier Alpes-Isère (CHAI)**, et plus particulièrement sur l'ensemble des sites et structures de soins relevant de son autorité administrative et médicale.

Ces lieux comprennent notamment :

- le **site central** de Saint-Égrève (38120), siège du CHAI, abritant les unités d'hospitalisation complète et les services supports ;
- les **structures extra-hospitalières** réparties sur le territoire sud-isérois : Centres Médico-Psychologiques (CMP), Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP), Hôpitaux de Jour (HJ), unités de psychiatrie de liaison, et tout autre site identifié dans la liste annexée au présent CCTP ;
- les **établissements partenaires** ou structures sanitaires et médico-sociales avec lesquels le CHAI entretient des relations régulières de soins, dans le cadre des missions de santé mentale territoriales.

Le titulaire devra disposer d'une **connaissance précise du maillage territorial du CHAI**, de la localisation de ses unités fonctionnelles et de leurs conditions d'accès, notamment :

- l'environnement urbain grenoblois et la circulation intra-agglomération (rocade, autoroutes, voies de délestage) ;
- les zones rurales et de montagne (Trièves, Matheysine, Oisans, Vercors) ;
- les conditions de circulation spécifiques (neige, verglas, restrictions saisonnières).

2.2.1. Transports hors département

Les transports dont le **point de départ ou d'arrivée est situé hors du département de l'Isère** ne pourront être réalisés **qu'après validation écrite préalable du CHAI**, sauf urgence ou indication contraire explicite du pouvoir adjudicateur.

Dans ce cas, le titulaire devra **informer immédiatement le service prescripteur** et mentionner le caractère exceptionnel de la mission sur son bon de transport.

2.2.2. Territoire d'intervention complémentaire

En fonction des nécessités de soins et du parcours des patients, le titulaire pourra être amené à effectuer des **transports vers des établissements hospitaliers extérieurs à l'Isère** (ex., CHU Lyon, établissements SSR, ou structures médico-sociales limitrophes) essentiellement dans la région et ponctuellement hors région.

Ces prestations demeurent exceptionnelles et **n'ouvrent droit à aucune majoration particulière** autre que celle prévue au titre des distances ou péages justifiés conformément à la réglementation en vigueur.

2.2.3. Champ d'application

Le périmètre d'exécution du marché couvre ainsi :

- les **transports intra-départementaux** (site central ↔ structures périphériques) ;
- les **transports inter-établissements** liés à la continuité du suivi médical ou psychiatrique ;
- et, à titre accessoire, les transports interrégionaux validés par le CHAI.

Toute **modification du périmètre géographique** du CHAI (ouverture, fermeture, déménagement de structure) ne donnera lieu **ni à révision de prix ni à indemnisation**, dès lors que la prestation reste exécutée dans la zone d'activité habituelle du CHAI.

Lieux d'exécution : majoritairement Saint-Egrève et département de l'Isère, et parfois France entière.

2.3. Quantités et montants en prestations de transport sanitaires

Tableau 4 : Volumes annuels depuis 2020

	VSL & TAXI	VSL & TAXI
ANNEE	NB DE TRANSP.	NB DE TRANSP.
2020	540 (dont 150 SDRE)	461
2021	544	390
2022	534	642
2023	705	681
2024	795	585

Les volumes de prestations mentionnés dans le présent CCTP sont **fournis à titre indicatif** et visent à donner au candidat une **appréciation réaliste de l'ampleur des besoins** du Centre Hospitalier Alpes-Isère (CHAI).

Ces données ne constituent **ni un engagement de commande minimale**, ni un plafond garanti, étant exécuté **au fur et à mesure de l'émission des bons de commande** par les services habilités du CHAI.

- Volumes de référence

Les historiques des cinq derniers exercices font apparaître une moyenne annuelle d'environ :

- 620 transports en ambulance (types A et B confondus),
- 550 transports en VSL et TAXI,
- pour un montant global annuel compris entre 200 000 € et 240 000 € TTC.

Ces chiffres peuvent **évoluer à la hausse ou à la baisse** en fonction :

- de l'activité des unités cliniques,
- des variations saisonnières,
- de l'organisation interne du service de transport du CHAI,
- et des modifications du cadre réglementaire (notamment l'application de l'article 80 de la LFSS et les décisions des organismes d'assurance maladie).

Aucune de ces variations ne donnera lieu à indemnisation du titulaire, dès lors que les conditions contractuelles de prix demeurent inchangées.

2.3.1. Nature des prestations comptabilisées

Les quantités communiquées incluent :

- les **transports de patients hospitalisés** pour consultations ou examens externes,
- les **transports inter-établissements** (psychiatrie ↔ MCO / SSR / PSY),
- les **transports intra-muros** (sur le site de Saint-Égrève),
- les **transports de réintégration** de patients en soins sans consentement,
- ainsi que les **transports de personnels infirmiers accompagnants** dans le cadre des procédures SDRE, SDT ou SPI.

Les transports **primaires** relevant directement de la prise en charge par la CPAM sont **exclus** du décompte et ne sauraient être facturés au CHAI.

2.3.2. Évolution et adaptation du volume

Le CHAI se réserve la possibilité :

- d'augmenter ou de réduire les volumes commandés selon ses besoins réels,
- d'adapter les plages horaires d'intervention (jour, nuit, week-end, férié) en fonction des contraintes de soins,

Aucune compensation ne sera due au titulaire en cas de variation du nombre de courses ou de modifications de la répartition interne, dans la mesure où ces ajustements relèvent de l'organisation du service public hospitalier.

2.3.3. Données statistiques et transparence

Le titulaire devra, dans le cadre du comité de pilotage prévu au 3.9.2 Conseil, suivi de la prestation, plan de progrès, présenter un rapport consolidé des transports réalisés, incluant :

- les volumes par catégorie de véhicule,
- les kilométrages totaux,
- les délais d'intervention moyens,
- et les écarts éventuels par rapport aux volumes prévisionnels.
- Valeur estimative du marché

La valeur annuelle estimée est fixée, à titre non contractuel, à **230 000 € TTC**, soit une valeur globale indicative de **920 000 € TTC sur quatre ans**, correspondant à la durée maximale du marché (articles R2162-4 et R2162-6 du CCP).

Cette estimation n'a qu'une valeur indicative et ne confère aucun droit acquis au titulaire ; elle permet uniquement d'évaluer l'ordre de grandeur financier du marché et les capacités opérationnelles requis.

3. Caractéristiques des prestations attendues

3.1. Période et zone d'intervention

Les transports sanitaires concernés par ce marché sont complémentaires aux transports assurés par le CHAI. Ils ne peuvent être demandés que par les services et personnes habilités par l'établissement qui seront précisés au prestataire retenu.

Le titulaire s'engage à effectuer la totalité des transports qui lui sont confiés et ce 24 heures/24 et 7 jours/7, soit tous les jours, nuits, week-ends et jours fériés compris.

La zone d'intervention comprend la zone géographique des structures du CHAI (zone départementale)

Il revient au titulaire d'acquiescer et de démontrer une bonne connaissance géographique du département de l'Isère et des adresses des sites extrahospitaliers, de la circulation dans l'agglomération grenobloise et des voies de délestage et des raccourcis, indispensables à la qualité de la prestation et au respect des délais d'intervention.

3.2. Véhicules de transports

Le titulaire mettra à disposition les **véhicules sanitaires et taxis professionnalisés** nécessaires à la réalisation des prestations, en conformité avec la réglementation en vigueur relative aux transports sanitaires terrestres (Code de la santé publique, articles R.6312-1 et suivants, et arrêtés applicables).

Exigences techniques et réglementaires

Chaque véhicule devra :

- Être **agréé par l'ARS** et **conforme aux normes techniques** applicables à son type (ambulance A, ambulance B, VSL, taxi professionnalisé) ;
- Être en parfait état de fonctionnement, d'entretien et de propreté ;
- Disposer d'un **matériel embarqué complet** (oxygène, tensiomètre, défibrillateur, matériel de premiers secours, etc.)
- Être équipé d'un **système de géolocalisation** et d'un dispositif de **traçabilité horaire** permettant le suivi en temps réel des courses ;
- Être pourvu d'une **identification claire** du titulaire (nom, logo ou numéro d'agrément).

Le titulaire est responsable de l'entretien courant, du nettoyage et de la désinfection des véhicules selon les protocoles en vigueur (cf. § 3.12).

Matériel et consommables

Le linge, les draps de brancard, les couvertures, les protections, les consommables médicaux à usage unique et les produits de désinfection sont **fournis et entretenus par le titulaire**.

L'usage du linge appartenant au CHAI est **strictement interdit**.

Les produits désinfectants et virucides doivent être **homologués norme EN 14476** et adaptés à un usage hospitalier.

Le titulaire devra tenir à disposition du CHAI les **fiches techniques et fiches de sécurité** des produits utilisés.

Véhicules à faibles émissions

Le CHAI valorisera, dans l'analyse des offres, les propositions incluant un **taux élevé de véhicules à faibles émissions (hybrides ou électriques)**, conformément à la politique RSE de l'établissement.

3.3. Personnels et équipement

Le titulaire mettra à disposition du CHAI le **personnel qualifié** nécessaire à la bonne exécution des prestations.

Chaque transport devra être assuré par un **équipage conforme à la réglementation**, notamment :

- Un équipage de deux personnes pour les transports en ambulance, dont au moins un ambulancier diplômé d'État (DEA) ;
- Un conducteur titulaire du certificat de capacité d'ambulancier (CCA) ou du titre de conducteur ambulancier pour les VSL ;
- Des chauffeurs de taxi professionnalisés agréés CPAM pour les transports en taxi sanitaire.
- Qualifications et conformité administrative

Le titulaire devra remettre au CHAI :

- La **liste nominative** des personnels affectés à la prestation ;
- Une copie de leurs diplômes, agréments et attestations de formation continue ;
- Ainsi qu'un extrait de casier judiciaire vierge (bulletin n°3) pour tout intervenant.

Tout changement de personnel en cours de marché devra être signalé **sans délai par écrit** au CHAI.

Tenue, comportement et hygiène

Le personnel du titulaire devra :

- Porter une **tenue professionnelle identifiable**, propre et décente, mentionnant le nom du titulaire ;
- Adopter une **attitude respectueuse, courtoise et discrète** envers les patients, le personnel hospitalier et les tiers ;
- Respecter les **règles d'hygiène et de sécurité** applicables dans les établissements de santé ;
- Se conformer au **règlement intérieur du CHAI** (accès, stationnement, sécurité, confidentialité).

Tout manquement grave à ces obligations pourra entraîner une **demande de retrait immédiat** du personnel concerné.

Équipements de protection individuelle (EPI)

Les EPI (masques, gants, solution hydroalcoolique, etc.) nécessaires à la sécurité des agents et des patients sont **fournis par le titulaire**.

Leur utilisation doit être conforme aux protocoles sanitaires en vigueur et tracée dans les fiches d'intervention.

Responsabilité du titulaire

Le titulaire demeure **pleinement responsable du comportement et des actes de son personnel** dans le cadre de l'exécution du marché.

Le CHAI se réserve le droit de signaler tout incident ou manquement au respect de la déontologie.

En cas de faute répétée, le CHAI pourra exiger le **remplacement immédiat** du personnel concerné, sans préjudice des pénalités prévues au CCAP (Article 10.1)

3.4. Accueil téléphonique

Le titulaire doit assurer la **disponibilité permanente d'un dispositif d'accueil téléphonique**, opérationnel **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**, afin de permettre au CHAI de formuler ou de modifier une demande de transport à tout moment.

Le titulaire mettra à disposition un **numéro unique d'appel**, permettant :

- la réception immédiate des demandes de transport non programmés ou urgents ;
- la communication d'informations relatives au suivi d'une course en cours d'exécution ;
- la transmission d'incidents ou de situations exceptionnelles.

Le délai d'attente téléphonique ne devra jamais excéder deux (2) minutes.

En cas de groupement de transporteurs, un **numéro unique commun** devra être mis en place.

Le fonctionnement du dispositif (horaires, relais, messagerie, transfert d'appels) fera l'objet d'une **procédure écrite**, transmise avec l'offre et tenue à jour pendant la durée du marché.

Le titulaire devra consigner les échanges dans un **registre des appels** (papier ou numérique) indiquant la date, l'heure, l'objet et le traitement de la demande.

Ce registre pourra être consulté par le CHAI dans le cadre du suivi de la prestation.

3.5. Site Web et logiciels

Depuis le 14 octobre 2025, le CHAI utilise le logiciel PTAH – GEOSOFT Aquitaine pour la gestion et la régulation des transports sanitaires.

Les demandes de transport émises par le CHAI, hormis celles qui concernent les soins sous contraintes, sont **saisies et suivies exclusivement** dans cette application, qui constitue la **référence contractuelle de traçabilité**.

Les demandes relatives soins sous contraintes, sont réalisées par téléphone. Ces modalités sont susceptibles d'évoluer en cours de marché.

Le titulaire devra garantir une **interopérabilité complète** avec ce système.

3.5.1. Exigences d'interfaçage

Le titulaire s'engage à :

- Assurer, sans surcoût, la **mise en place d'une interface bidirectionnelle** permettant la transmission automatique des données (demandes, affectations, réalisations, horodatages) entre son propre outil et le logiciel PTAH ;
- Transmettre en temps réel les informations relatives à l'état des courses (prise en charge, départ, arrivée, retour) ;
- Fournir dans son mémoire technique un **schéma fonctionnel d'interfaçage** détaillant les flux de données échangées

- Respecter les standards d'interopérabilité et de sécurité du CHAI (RGPD, ANS, protocole HTTPS, anonymisation des identifiants).

En cas d'impossibilité technique initiale, le CHAI pourra proposer un **accès Extranet sécurisé** à PTAH pour le titulaire.

Dans ce cas, le titulaire devra saisir manuellement les informations de suivi jusqu'à la mise en place effective de l'interface automatisée.

3.5.2. Plan de continuité informatique

Le titulaire devra produire un **Plan de Continuité Informatique (PCI)** précisant :

- Les procédures de fonctionnement en mode dégradé (panne réseau, indisponibilité du logiciel, etc.) ;
- Les modalités de reprise et de sauvegarde des données ;
- Les délais maximums de rétablissement du service.

Tout incident ou dysfonctionnement d'échange devra être signalé au CHAI dans un délai maximum de **30 minutes** à compter de sa détection.

3.6. Organisation du transport

Le titulaire est tenu de respecter l'ensemble des procédures internes définies par le CHAI en matière de planification, d'exécution et de suivi des transports.

3.6.1. Contenu de la prestation

Chaque transport comprend :

- La **prise en charge du patient** au lieu de départ, y compris son accompagnement physique ;
- La gestion des documents médicaux et des effets personnels remis par le service prescripteur ;
- La **remise du patient au lieu d'arrivée**, avec transmission des documents correspondants.

Les personnels du titulaire doivent vérifier, avant chaque course, la conformité du bon de transport et la concordance des informations (nom, lieu, horaire, mode de transport).

3.6.2. Programmation des transports

Les transports programmés seront dans la mesure du possible demandés :

- **La veille** pour les transports en semaine,
- **Avant le week-end** pour les transports des samedis, dimanches,
- **Le jour même** uniquement pour les situations exceptionnelles.

Les réintégrations de patients en soins sans consentement (SDRE, SDT, SPI) feront l'objet d'une demande immédiate, avec priorité absolue de traitement.

Les délais d'exécution applicables sont définis au 3.6.5 ci-dessous.

3.6.3. Demandes de transport et documents associés

Les demandes de transport sont **émises via PTAH** et transmises automatiquement au titulaire.

Le bon de transport, remis lors de la prise en charge, précisera :

- L'identification du patient,
- Le lieu de départ et de destination,
- La date et heure de départ du service et de rendez-vous
- La date et l'heure de retour
- Le mode de transport,
- Et les éventuelles instructions particulières.

L'équipage du titulaire doit impérativement récupérer le bon de transport et tout document utile à la mission avant d'effectuer la prestation

Les documents devront être joints à la facture du titulaire et serviront de justificatif du service fait.

3.6.4. Mode de transport

Le choix du mode de transport (ambulance, VSL, taxi professionnalisé) et ses caractéristiques relève du CHAI.

Le titulaire doit s'y conformer strictement.

Si le type de véhicule prévu n'est pas disponible, le titulaire peut substituer un véhicule d'un niveau supérieur **sans majoration tarifaire**.

3.6.5. Horaires et délais d'intervention

Le titulaire doit mettre en œuvre tous les moyens nécessaires dont il dispose pour respecter ces délais d'intervention maximum afin que le CHAI n'ait pas à supporter des retards dus à des causes extérieures (travaux, aléas de la circulation routière, conditions climatiques, etc...).

Pour les appels liés aux hospitalisations sous contrainte, le CHAI pourra proposer, si le titulaire le souhaite, un dispositif de pré-alerte pour optimiser les délais.

Dans le cas où le titulaire ne pourrait exécuter par ses soins la prestation dans les délais et conditions demandées, il devra déléguer à l'un de ses confrères le soin d'assurer cette prestation sans que le CHAI ait à intervenir. Il conservera vis-à-vis du CHAI la responsabilité de la bonne exécution de la prestation. La facture afférente à cette prestation sera établie par le titulaire aux mêmes conditions que celle sur lesquelles il s'est engagé en réponse au présent marché.

En cas de non-respect des conditions énumérées ci-dessus, le CHAI se réserve la faculté d'attribuer la prestation en totalité ou en parties à des tiers de son choix. La différence de tarification sera portée à la charge du titulaire défaillant sous la forme d'un titre de recette exécutoire, émis par le Trésorier Principal, à la demande du CHAI.

Les pénalités de retard prévues au CCAP (art. 10.1) seront appliquées en sus au titulaire.

3.6.5.1. Transports programmés

Le titulaire doit garantir la présence du véhicule à l'heure de rendez-vous fixée par le service demandeur.

Il doit adapter l'heure de prise en charge en fonction des impératifs du trajet et de la densité de la circulation.

3.6.5.2. Transports urgents ou non programmés

Le titulaire s'engage à assurer la présence du véhicule demandé dans les délais suivants :

- **30 minutes après la demande,**
- **60 minutes pour les zones périphériques situées aux extrêmes du département (Pontcharra, La Mure, Le Monestier-de-Clermont, Bourg d'Oisans, Saint Marcellin, et La Côte St André, etc.).**

Tout dépassement non justifié entraînera l'application des **pénalités de retard prévues au CCAP (art. 10.1)**.

3.6.6. Annulation ou modification de transport

Toute annulation de transport devra être communiquée au titulaire **au moins deux heures avant** l'heure prévue de départ.

Dans ce cas, **aucune facturation** ne sera due.

Si l'annulation intervient moins de deux heures avant le départ et que le véhicule est déjà engagé, le CHAI pourra accepter la facturation d'un **forfait partiel**, sur justification.

3.6.7. Accompagnement soignant

Lorsqu'un accompagnement soignant est nécessaire (transports SDRE, SDT, SPI), le titulaire doit **prendre en charge le personnel soignant du CHAI sur le site d'hospitalisation à Saint-Egrève**, et ponctuellement sur d'autres sites de l'agglomération, avant le départ, et le raccompagner après la mission.

Les personnels du titulaire ne peuvent en aucun cas se substituer au personnel infirmier du CHAI pour ces transports.

3.6.8. Transports groupés

La réglementation en vigueur s'applique.

Les transports simultanés de plusieurs patients (VSL ou taxi professionnalisé) sont autorisés sous réserve de compatibilité médicale, de localisation et d'horaire de prise en charge.

Le titulaire doit alors appliquer une **remise supplémentaire** sur le tarif de base, conformément à la réglementation.

3.7. Continuité de service

Le titulaire doit garantir la continuité permanente du service conformément aux obligations du service public hospitalier.

Aucune interruption ne peut être admise, quelle qu'en soit la cause (panne, absence, congés, grève, conditions climatiques...).

3.7.1. Organisation de la continuité

Le titulaire précisera dans son offre :

- Les effectifs d'astreinte et de remplacement,
- Les procédures internes de mobilisation,

- Les modalités de mutualisation des moyens (groupement, sous-traitance encadrée).

3.7.2. Situations exceptionnelles

En cas d'événement perturbateur (grève, intempéries, pandémie, etc.), le titulaire doit activer son plan de continuité d'activité (PCA) afin de garantir un niveau de service minimal.

La survenance d'une pandémie ou d'un événement majeur ne saurait constituer un motif de résiliation ou de suspension, sauf en cas de décision administrative interdisant la circulation des véhicules sanitaires.

Les transports ne devront être différés que si les autorités publiques en interdisent l'exécution ou si leur maintien présente un danger grave pour les usagers.

3.7.3. Défaillance du titulaire

En cas d'indisponibilité avérée ou de refus d'exécution, le CHAI pourra faire appel à un prestataire tiers, aux frais exclusifs du titulaire défaillant, sans préjudice des pénalités et mesures de résiliation prévues au CCAP (art. 10.1).

3.8. Facturation

Le titulaire adressera au CHAI une **facture mensuelle unique** récapitulant l'ensemble des prestations réalisées pour tous les sites, selon les modalités suivantes :

- **Émission mensuelle** (avant le 10 du mois suivant les prestations) ;
- **Format électronique** privilégié (envoi via Chorus Pro ou autre canal dématérialisé agréé) ;
- **Joindre systématiquement les pièces justificatives** : bons de transport signés, tableaux récapitulatifs, bordereaux de courses et attestations de service fait.

Chaque facture devra être accompagnée d'un tableau récapitulatif au format Excel précisant pour chaque course :

Tableau 5 : Détails du tableau récapitulatif de facturation mensuelle

Champ obligatoire	Description
Numéro du bon / date / UF	Identification administrative
Type de demande	Programmé / non programmé
Mode de transport	Ambulance A/B, VSL, Taxi
Nature du transport	Aller / Retour / Groupé
Patient (initiales + UF)	Identification anonymisée
Conducteurs / Immatriculation	Suivi d'exécution
Départ / arrivée / km	Données de facturation
Tarif de base / Remise	Détail prix unitaire
Majorations / Péages	Éléments additionnels
TVA / Montant total	Somme TTC

Toute anomalie ou incohérence détectée par le CHAI (erreur > 2 % du volume mensuel) donnera lieu à une **demande de correction sous 10 jours**.

Au-delà, des pénalités administratives forfaitaires de 200 € pourront être appliquées.

Les temps d'attente ne sont facturables **qu'au-delà de 30 minutes**, sur justificatif précis (heure d'arrivée, de départ, motif de l'attente).

En cas de groupement solidaire, l'acte d'engagement est un document unique qui indique le montant total du marché et l'ensemble des prestations que les membres du groupement s'engagent solidairement à réaliser. Le paiement est effectué sur un compte unique, géré par le mandataire du groupement.

3.9. Modalités de suivi de l'exécution de la prestation

3.9.1. Affectation d'un ROC

Le titulaire désignera un **Responsable Opérationnel de Compte (ROC)** spécifiquement dédié au CHAI, interlocuteur unique pour le suivi quotidien et la coordination des opérations.

Le ROC disposera de la délégation nécessaire pour :

- Traiter les incidents opérationnels en temps réel ;
- Ajuster la planification selon les besoins du CHAI ;
- Participer aux réunions de suivi.

Le soumissionnaire proposera sans surcoût dans sa réponse le rôle précis, le temps consacré pour le CHAI en nombre de jours par semestre, et le CV de cette personne.

3.9.2. Conseil, suivi de la prestation, plan de progrès

Un **comité de pilotage semestriel ou annuel, à l'initiative du CHAI**, réunira : le CHAI (pôle PILS, direction des soins, cadres de santé, bureau des entrées) et le titulaire.

Ses objectifs :

- Établir un bilan quantitatif et qualitatif ;
- Identifier les difficultés rencontrées ;
- Définir les axes d'amélioration (ponctualité, qualité, traçabilité, interfaçage) ;
- Proposer des axes d'amélioration, d'optimisation.
- Faire le point sur l'évolution des mesures de circulation dans l'agglomération grenobloise ainsi que les principales évolutions réglementaires.
- Actualiser les indicateurs de performance.

Indicateurs de performance (KPI)

Les indicateurs suivants seront suivis et communiqués mensuellement

Tableau 6 : Liste des indicateurs de suivi

Indicateur	Objectif	Fréquence
Taux de ponctualité	≥ 95 %	Mensuelle
Taux d'annulations tardives (< 2 h)	≤ 3 %	Mensuelle
Délai moyen d'intervention	≤ 30 min (zone standard)	Mensuelle
Taux de satisfaction des services	≥ 4/5	Annuelle
Taux d'erreurs de facturation	≤ 2 %	Mensuelle
Indicateur	Objectif	Fréquence

Un **rapport annuel de synthèse** sera transmis par le titulaire et présenté en comité de pilotage.

Le titulaire s'engage à informer sans délai le CH Alpes-Isère ou son représentant de tout événement ou toute difficulté, de nature à compromettre la qualité et le suivi des prestations objet du présent marché.

Le titulaire informera également le CHAI de toute évolution interne de sa société, d'évolution de sa flotte (en particulier en véhicules à moindre émission de CO2), et réglementaire susceptible d'impacter opérationnellement ses contrats et ses coûts, ou de toute opportunité technique ou économique potentiellement intéressante.

3.10. Planning de démarrage

Le titulaire devra joindre à son offre un **planning détaillé de démarrage** de la prestation (type diagramme GANTT), incluant :

- La mobilisation des équipes et véhicules ;
- La formation au logiciel PTAH ;
- Les tests d'interfaçage ;
- La communication des procédures de contact ;
- Et la validation de la continuité opérationnelle.

3.11. Critères Hygiène

Le soumissionnaire s'engage à respecter les préconisations d'hygiène en matière de transport sanitaire comprenant entre autres la désinfection des véhicules à la fréquence et au niveau recommandé en fonction du risque infectieux lié au patient conformément aux recommandations du CPIAS (dont la plaquette lui sera fournie).

La fréquence de désinfection sera augmentée, conformément aux recommandations, en cas de crise sanitaire comme actuellement crise COVID à une désinfection à minima des points contact entre chaque patient.

Il précisera dans sa réponse le protocole de nettoyage et désinfection des véhicules qu'il demande à ses agents de respecter, ainsi que les documents de traçabilité d'entretien associés.

Il s'engage également à respecter les protocoles en vigueur au sein de l'établissement.

3.12. Critères qualité

Dans le cadre de la démarche continue d'amélioration de la qualité, l'établissement évaluera la qualité du service fourni par le prestataire sur la base de différents critères (qualité du service rendu, ponctualité, tenue générale de ses agents...).

Le soumissionnaire fera état dans sa réponse des procédures et de l'organisation qualité en vigueur dans son entreprise.

Il indiquera s'il a nommé un référent qualité, précisera ses missions, fournira son CV et ses certifications.

Le soumissionnaire indiquera également s'il dispose d'un Plan d'Amélioration de la Qualité (PAQ) et s'il est lui-même certifié ISO ou s'il va engager la démarche, sous quelles modalités et sous quel délai.

3.13. Politique RSE

Le prestataire détaillera dans sa réponse la politique RSE dans lesquels son entreprise est engagée.

3.13.1. Achats en fournitures et services généraux

- Approvisionnements des biens et matières nécessaires au fonctionnement de l'entreprise.
- Le soumissionnaire précisera dans sa réponse s'il réalise une évaluation RSE de ses fournisseurs. Si cela est le cas, il joindra la charte RSE à sa réponse.
- Le soumissionnaire décrira sa politique d'amélioration permanente des relations fournisseurs.
- Il indiquera sa politique de veille technologique et d'innovation produits et processus.
- Il précisera comment son entreprise limite l'empreinte carbone avec ses fournisseurs.

3.13.2. Développement durable

- Utilisation de véhicules à faible émission de gaz à effet de serre
- Politique de l'entreprise et investissements réalisés par l'entreprise pour la réduction de la consommation de l'eau, de l'électricité, des autres énergies et carburants afin de limiter les émissions de gaz à effet de serre.
- Politique de réduction, de tri sélectif, de réutilisation et de recyclage des produits + politique de gestion et de réduction des déchets

3.13.3. Sociale

- Entreprise locale : bassin d'emploi local, tissu local.
- Promotion de la diversité et de l'égalité des chances.
- Apprentissage.
- Politique d'insertion des jeunes et de réinsertion des seniors.
- Politique d'intégration des nouvelles recrues.
- Politique de management en proximité, délégation des responsabilités au niveau adapté et encadrement opérationnel composé de cadre de métier pour :
 - . Être légitime, disponible et à l'écoute des collaborateurs, dans un mode constructif.
 - . Valoriser l'investissement et les compétences.
- Programmes de développement professionnel et de formation pour chaque métier.
- Politique d'évolution en mobilité interne.

4. Eléments constitutifs du prix

4.1. Bases du prix

Les prix sont des **prix unitaires**, sur la base des **quantités réellement exécutées**.

Les prix unitaires couvrent l'ensemble des charges liées à la prestation, notamment :

- Les coûts de personnel et de conduite,
- Le carburant, les produits d'entretien, les assurances et taxes,

- La maintenance des véhicules et du matériel embarqué,
- Les frais de gestion, de régulation et d'interfaçage informatique,
- Les marges bénéficiaires et risques inhérents à l'exploitation.

Les prix sont exprimés toutes taxes comprises (TTC).

Ils sont réputés **forfaitaires et non révisables** pour les éléments autres que ceux soumis à tarification réglementée.

Les tarifs applicables seront fondés sur :

- Les **tarifs conventionnels préfectoraux** fixés par arrêté, applicables aux transports sanitaires terrestres,
- **Diminués de la remise consentie** par le titulaire dans son offre.

La remise, exprimée en pourcentage, s'applique de manière ferme pendant toute la durée de validité du marché.

En ce qui concerne les transports en véhicule sanitaire léger (VSL), la réduction s'applique **en sus de la remise liée aux transports simultanés**, conformément à la convention nationale des transporteurs sanitaires privés (article L.322-5-2 du Code de la sécurité sociale).

4.2. Composition du prix

Le prix unitaire du transport comprend :

- La mise à disposition du véhicule et de l'équipage agréé ;
- Le brancardage et la manutention du patient, y compris dans les étages ;
- La fourniture et le lavage du linge et des protections (linge à usage unique ou textile) ;
- La désinfection et le nettoyage systématique du véhicule après chaque mission ;
- Les consommables et produits d'entretien (désinfectants, EPI, carburant, etc.) ;
- La fourniture d'oxygène médical en cas de besoin ;
- La prise en charge administrative de la course via le logiciel PTAH ;
- Et toutes les autres prestations nécessaires à la bonne exécution du service.

Les **péages autoroutiers** sont facturables **en sus**, sur présentation de justificatifs.

Les prix unitaires sont **réputés inclure toutes les charges**, y compris celles relatives à la sécurité, à l'assurance, et à la conformité réglementaire.

4.3. Facturation du temps d'attente

Les temps d'attente ne peuvent être facturés que :

- Lorsqu'ils excèdent trente (30) minutes ;
- Et ne sont pas imputables au titulaire (retard patient, admission, examens...).

La facturation est calculée au **prorata temporis**, sur la base du tarif horaire proposé dans l'offre financière, exprimé **en TTC**.

Toute facturation de temps d'attente doit être accompagnée d'un **justificatif d'horodatage** (heure d'arrivée, motif de l'attente, heure de départ) transmis via le logiciel PTAH.

Aucune majoration pour attente ne sera acceptée sans preuve écrite issue du système de suivi.

4.4. Distances kilométriques

Le **distancier de référence** applicable est celui de **Michelin** (www.viamichelin.fr) ou tout outil équivalent validé par le CHAI. Les distances retenues sont calculées selon :

- Le **trajet le plus court et le plus rapide**, hors conditions exceptionnelles (déviation, accident, fermeture de route) ;
- Les **points de départ et d'arrivée réels** figurant sur le bon de transport.

En cas de divergence, la distance de référence retenue sera celle validée par le CHAI après vérification.

Les kilométrages seront contrôlés à partir des **données GPS** issues des véhicules, qui doivent être enregistrées et conservées par le titulaire pendant toute la durée du marché.

4.5. Garantie du prix

Le titulaire s'engage à **garantir la** stabilité des prix pendant la durée d'exécution du marché, hors évolution des tarifs préfectoraux.

En cas de modification des tarifs réglementés par arrêté préfectoral, le CHAI appliquera automatiquement les nouveaux tarifs à compter de leur date d'effet, en conservant le même taux de remise que celui consenti dans l'offre initiale.

Aucune autre révision, indexation ou réévaluation de prix ne sera acceptée, sauf disposition expresse d'un texte réglementaire applicable au secteur du transport sanitaire.

Le titulaire ne pourra se prévaloir d'aucune évolution des coûts internes (carburant, main-d'œuvre, inflation générale) pour solliciter une révision de prix, sauf si une clause réglementaire spécifique venait à l'imposer.