

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

TRANSPORTS REGULIERS NON SANITAIRES ET PMR DES PERSONNES ACCOMPAGNEES POUR 3 SITES DE L'UGECAM RHÔNE-ALPES



Pouvoir Adjudicateur
Groupe UGECAM Rhône-Alpes
41 chemin Ferrand
69370 Saint Didier au Mont d'Or
Représenté par son Directeur Général

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – PRESENTATION DE L'UGECAM RHONE-ALPES : UN ACTEUR MAJEUR DE LA SANTE ET DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN RHONE-ALPES	4
1.1. Une mission de service public au cœur de nos préoccupations	4
1.2. Un réseau d'établissements spécialisés aux prises en charge personnalisées pour accompagner des publics aux parcours variés	4
1.3. Nos chiffres-clés 2025	5
ARTICLE 2 – PRESENTATION DES SITES	6
2.1. D-ITEP La Chantourne (La Terrasse - 38)	6
2.2. Les établissements médico-sociaux Les Sources (Meylan - 38)	6
2.3. Les établissements médico-sociaux du Plovier (Valence - 26)	7
ARTICLE 3 – OBJET DU CONTRAT	8
ARTICLE 4 – ALLOTISSEMENT – LIEU D'EXECUTION	9
ARTICLE 5 – CADRE REGLEMENTAIRE	9
ARTICLE 6 – CARACTERISTIQUES DU MARCHE	10
6.1. D-ITEP La Chantourne	10
6.2. Etablissements médico-sociaux Les Sources	12
6.3. Etablissements médico-sociaux du Plovier	14
6.4. Flexibilité et réactivité	17
ARTICLE 7 – DETAIL DES PRESTATIONS	17
7.1. Le démarrage et la prise d'effet du contrat	17
7.2. La désignation d'un interlocuteur unique	17
7.3. Les adresses à desservir	18
7.4. L'organisation et la validation des tournées	18
7.5. Modularité du marché	19
7.6. Le contact avec les familles	19
7.7. Les moyens de communication	20
7.8. La gestion des incidents et accidents	20
7.9. La continuité de service	21
7.10. Annulation d'un transport par l'UGECAM Rhône-Alpes	21
7.11. Annulation d'un transport à l'initiative du titulaire	21
7.12. Location de véhicules	22
ARTICLE 8 – PERSONNEL DE CONDUITE	22
8.1. La formation des conducteurs	22
8.2. Les consignes particulières en termes de conduite	23
8.3. L'accueil dans les véhicules	24
8.4. Le relationnel	24
8.5. Obligations vaccinales et sanitaires	24
ARTICLE 9 – MATERIEL ROULANT	25
9.1. La conformité des véhicules	25

9.2. Le parc de véhicules.....	25
9.3. Les pièces justificatives à fournir	26
9.4. L'entretien des véhicules.....	27
9.5. Le changement de matériel	27
9.6. Les documents présents dans le véhicule	27
ARTICLE 10 – MANAGEMENT DE LA QUALITE	28
10.1. Les livrables.....	28
10.2. Le reporting d'activité	29
10.3. Le pilotage – réunions de suivi	29
10.4. Les contrôles.....	30
10.5. La gestion des non-conformités.....	30
10.6. L'évaluation de performance.....	30
ARTICLE 11 – DEVELOPPEMENT DURABLE	31
11.1. Engagements environnementaux	31
11.2. Conditions de travail	31
11.3. Engagements du titulaire	32
ARTICLE 12 – ANNEXE AU PRESENT CCTP	32

ARTICLE 1 – PRESENTATION DE L'UGECAM RHONE-ALPES : UN ACTEUR MAJEUR DE LA SANTE ET DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN RHONE-ALPES

1.1. Une mission de service public au cœur de nos préoccupations

L'UGECAM (Union de Gestion des Etablissements des Caisses d'Assurance Maladie) Rhône-Alpes est un organisme de Sécurité Sociale, rattaché au Groupe UGECAM et appartenant à l'Assurance Maladie dont les valeurs socles sont :



1.2. Un réseau d'établissements spécialisés aux prises en charge personnalisées pour accompagner des publics aux parcours variés

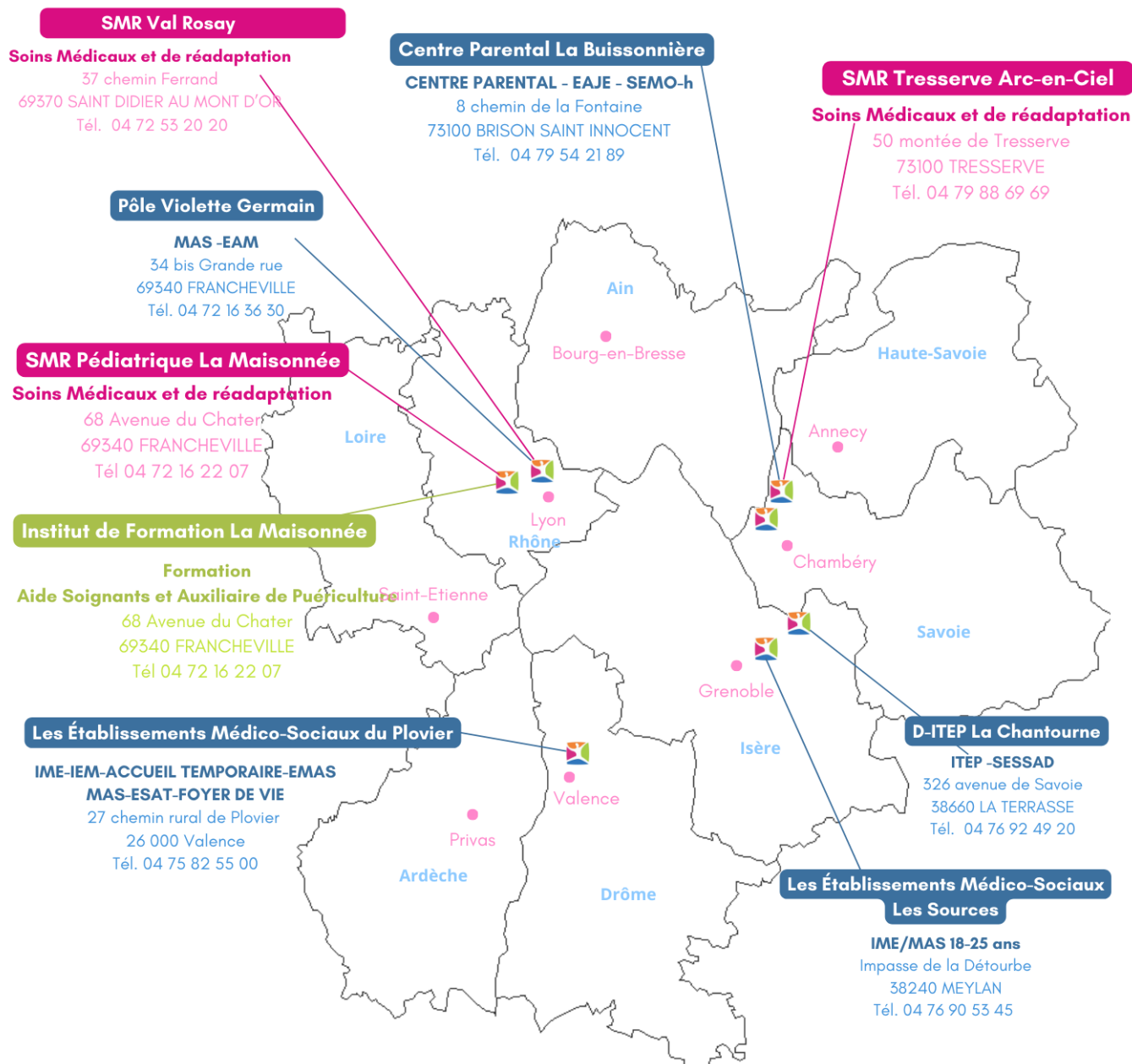
En tant qu'organisme privé à but non lucratif, l'UGECAM Rhône-Alpes gère un réseau de :

- ➔ 12 établissements sociaux et médico-sociaux ;
- ➔ 3 établissements de soins médicaux de réadaptation
- ➔ un institut de formation paramédical

répartis sur 4 départements (Drôme, Isère, Rhône, Savoie).

Les établissements de l'UGECAM Rhône-Alpes accompagne des enfants et des adultes malades et / ou en situation de handicap ainsi que des enfants, des adolescents et des femmes en rupture sociale.

L'offre de services et de prestations est diversifiée : handicap, polyhandicap, médecine physique et réadaptation, soins de suite en orthopédie, neurologie, pneumologie, pédiatrie....



1.3. Nos chiffres-clés 2025

997
lits et places installés
492 en sanitaire, 394 en médico-social et 111 à l'institut de formation

1 000
salariés

€79 313 938
d'euros de chiffre d'affaire

118 602
journées réalisées en soins de suite et de réadaptation

94 278
journées réalisées en établissements médico-sociaux

ARTICLE 2 – PRESENTATION DES SITES

2.1. D-ITEP La Chantourne (La Terrasse - 38)

Le D-ITEP La Chantourne regroupe :

- ★ un Institut Thérapeutique, Éducatif et Pédagogique (ITEP) ;
- ★ un Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile (SESSAD).

L'Établissement accompagne des enfants, adolescents et jeunes adultes, garçons et filles, âgés de 6 à 20 ans, présentant des difficultés psychologiques dont l'expression perturbe gravement la socialisation et l'accès aux apprentissages, malgré des potentialités intellectuelles et cognitives préservées.

L'Établissement propose trois modalités d'accompagnement :

- ☑ Internat (les résidents restent sur le site certaines nuits) ;
- ☑ Accueil de jour (les résidents rentrent chez eux tous les jours) ;
- ☑ SESSAD.

Il propose 119 lits/places et est ouvert 211 jours par an.

2.2. Les établissements médico-sociaux Les Sources (Meylan - 38)

Les établissements médico-sociaux Les Sources regroupent 2 structures pour enfants et jeunes adultes en situation de polyhandicap :

- ★ Un IME (Institut Médico-Educatif) ;
- ★ Une MAS (Maison d'Accueil Spécialisé) pour jeunes adultes.

Les établissements des Sources accueillent des résidents de 0 à 28 ans, polyhandicapés lourds et déficients moyens et profonds, nécessitant une assistance totale et une surveillance médicale permanente et technique.

L'accompagnement est adapté et individualisé dans un cadre collectif selon 5 modalités possibles :

- ☑ Externat ;
- ☑ Internat ;
- ☑ Accueil séquentiel ;
- ☑ Séjour temporaire ;
- ☑ Séjour de répit.

Ils proposent 47 lits/places et sont ouverts toute l'année.

2.3. Les établissements médico-sociaux du Plovier (Valence - 26)

Les établissements Médico-Sociaux du Plovier regroupent 7 structures pour enfants et adultes en situation de handicap :

- ✳ Une Maison d'Accueil Spécialisé (MAS) avec un internat et un service d'Accueil de Jour (AJ) ;
- ✳ Un Foyer de Vie (FV) ;
- ✳ Un Etablissement et Service d'Accompagnement par le Travail (ESAT) ;
- ✳ Un Institut Médico Educatif (IME) avec un Accueil de Jour (AJ), un service Accueil Répit Enfants (ARE), une Equipe Mobile d'Appui à la Scolarisation (EMAS) et une Unité d'Enseignement Elémentaire Autisme (UEEA) ;
- ✳ Un Institut d'Education Motrice Externalisé (IEM) avec une Unité d'Enseignement Externalisée (UEE) Primaire Poly et Pluri handicap et une Unité d'enseignement collège (UEC).

Les équipes pluridisciplinaires sont formées à la prise en charge du polyhandicap, handicap moteur, déficience intellectuelle et troubles psychiques.

Les établissements proposent à la fois des espaces de vie, des lieux d'accueil à la journée, des espaces d'apprentissages scolaires, d'accompagnement thérapeutique et de soins ainsi que des activités professionnelles où les personnes en situation de handicap cohabitent dans les moments d'activités et de sorties.

Ils proposent 137 lits/places et sont ouverts toute l'année.

ARTICLE 3 – OBJET DU CONTRAT

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) concerne l'ensemble des prestations de transports réguliers non sanitaires et PMR des personnes accompagnées de 3 sites de l'UGECAM Rhône-Alpes.

Ces sites accueillent des enfants, de jeunes adultes ou des adultes en situation de handicap ou présentant des troubles du comportement, qu'il est nécessaire de transporter.

L'UGECAM Rhône-Alpes prend en charge ces résidents à leur domicile (ou sur un point de ralliement) pour les acheminer vers leur établissement d'accueil.

Ainsi, l'UGECAM Rhône-Alpes doit avoir recours quotidiennement à des prestataires capables d'assurer :

- ➔ les prestations de transports terrestres d'enfants ou d'adolescents atteints de troubles comportementaux ou de handicaps physiques entre leur domicile et leur établissement de suivi thérapeutique,
- ➔ les prestations de transports terrestres de jeunes adultes handicapés moteurs, entre leur lieu de résidence et l'établissement.
- ➔ les prestations de transports terrestres d'enfants ou d'adolescents atteints d'handicaps physiques entre leur domicile et l'école ou leur établissement de suivi thérapeutique,
- ➔ et les prestations de transports terrestres des adultes handicapés moteurs, entre leur lieu de résidence et l'établissement.

Le titulaire organise, met en place et gère les différentes tournées pour transporter l'ensemble des résidents, PMR ou présentant des troubles du comportement et de la personnalité, en fonction de leur âge, de leur domicile, et des contraintes logistiques (lieu de destination, circulation...) et des impératifs changeant des établissements de l'UGECAM Rhône-Alpes liés aux modalités d'accueil des résidents.

Certains résidents ont du matériel à transporter avec eux comme bagage (fauteuil manuel, coque, poussette...).

Les éléments indiqués correspondent à ceux de la période en cours à la date de publication du marché et sont donnés à titre indicatif.

L'accord-cadre fixe toutes les conditions d'exécution des prestations, il est exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande.

NOTE IMPORTANTE :

Les personnes accompagnées des trois sites ne peuvent pas être regroupés dans un même transport, même s'il y a un intérêt économique et géographique.

Chaque navette doit être exclusive pour le site et lot concerné.

L'accord-cadre inclut également des prestations de location de véhicule pour les activités des établissements.

Les adresses des établissements de l'UGECAM Rhône-Alpes sont précisées dans la suite du document.

ARTICLE 4 – ALLOTISSEMENT – LIEU D'EXECUTION

Le présent accord-cadre est divisé en 3 lots définis ci-dessous faisant chacun l'objet d'un accord-cadre distinct. Les lieux d'exécution des prestations sont précidées ci-après :

Lots	Objet	Adresse
01	D-ITEP La Chantourne	328, Avenue de Savoie 38660 La Terrasse
02	Etablissements médico-sociaux Les Sources	6, Impasse de la Détourbe 38240 Meylan
03	Etablissements médico-sociaux du Plovier	27, Chemin Rural du Plovier 26000 Valence

La liste des adresses des personnes accompagnées prises en charge avec les handicaps est donnée à titre indicatif au moment de la consultation. La liste est susceptible d'évoluer en fonction des hospitalisations de courte ou longue durée des résidents, des nouveaux inscrits, des changements de lieux de résidence...

ARTICLE 5 – CADRE REGLEMENTAIRE

Le titulaire s'engage à respecter impérativement les obligations résultant notamment :

- ☒ des dispositions réglementaires en matière de transport public de voyageurs et en particulier des dispositions de l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif au transport en commun de personnes,
- ☒ de la législation imposant l'inscription au registre des entreprises de transport public routier de personnes. Le titulaire devra faire connaître au service achats marchés de l'UGECAM Rhône-Alpes tout changement de personnes dirigeant l'entreprise, titulaires de l'attestation de capacité,
- ☒ de la législation sociale applicable aux transports, et notamment en ce qui concerne l'embauche, le contrat de travail, la formation des conducteurs, les temps de conduite et de repos, les visites médicales, l'équipement des véhicules en appareils de contrôle des temps de conduite, de la vitesse, et de l'alcoolémie,
- ☒ de la législation fiscale applicable au transport collectif de voyageurs,
- ☒ de toute réglementation nouvelle applicable au transport public de voyageurs, intervenant au cours de l'exécution du présent marché.

L'UGECAM Rhône-Alpes se réserve le droit de faire procéder à des contrôles, par les autorités compétentes en la matière. Le titulaire s'engage à fournir toutes facilités, en vue de l'exécution de ces contrôles.

ARTICLE 6 – CARACTERISTIQUES DU MARCHE

6.1. D-ITEP La Chantourne

6.1.1. Caractéristiques générales

Nombre de résidents à transporter : environ 30 passagers

- ⇒ Tous sont en transport assis. A ce jour, il n'y a pas besoin de siège auto adapté.
- ⇒ Les trajets peuvent varier en fonction des prises en charges des enfants accueillis (internat ou accueil de jour) et des possibilités des parents (travail, fratrie, garde alternée...). Par exemple, un enfant en garde alternée est inscrit sur des trajets différents selon la semaine de garde.
- ⇒ Pour certains enfants éloignés, la famille, l'établissement et le titulaire déterminent un lieu de rendez-vous sur l'une des tournées existantes.
- ⇒ Les enfants des 2 structures du site (internat et accueil de jour) peuvent partager les mêmes trajets.
- ⇒ Une partie des transports est réalisée en interne : 2 transports le lundi matin et le vendredi après midi / 1 transport du lundi soir au vendredi matin
- ⇒ Actuellement le prestataire réalise 4 transports matin et soir sauf le mercredi soir avec 3
- ⇒ Pour le présent marché il convient de prévoir 4 transports matin + soir (1 pour Saint Egrève situé à 40 kms de l'itep, 1 pour Pont de Claix situé à 35 kms de l'itep et 2 pour Grenoble situé à 30 kms de l'itep)
- ⇒ Un 5ème transport pourrait être à prévoir selon les nouvelles admissions pour la rentrée et selon la poursuite de certains transports en interne.

6.1.2. Modalités de prise en charge des personnes accompagnées

Les résidents devront être pris en charge selon le planning établi. Les noms, prénoms, adresses et numéros de téléphone des référents familiaux seront remis au titulaire lors de la réunion de cadrage.

Les résidents devront être prêts à l'arrivée du chauffeur et le délai d'attente ne devra pas excéder 5 minutes. Passé ce délai, le conducteur devra contacter le référent familial et si besoin le référent de l'établissement, dont les coordonnées seront transmises lors de la notification du marché, afin d'obtenir des instructions sur la marche à suivre.

Le titulaire veillera, lorsque c'est nécessaire, à prendre en charge les effets personnels des personnes transportées.

Le conducteur devra s'assurer avant de quitter le résident que celui-ci est bien confié à un référent familial au point de rendez-vous.

6.1.3. Périmètre géographique

- Trajets domicile / établissements La Chantourne
- Départements potentiellement couverts : Isère (38), Savoie (73)

6.1.4. Horaires et fréquence

→ **Les tournées fonctionnent matin et soir, du lundi au vendredi :**

Les horaires d'arrivée et de départ sur site sont transmis en début d'année scolaire (septembre), mais sont susceptibles d'être modifiés en fonction des modalités d'accueil des enfants.

Ils sont approximativement les suivants :

- ✓ Arrivée au D-ITEP : entre 8h et 9h
- ✓ Départ du D-ITEP : entre 16h30 et 18h ; entre 12h et 13h les vendredis.

→ **Période de congés scolaires :**

L'établissement est ouvert la première semaine des petites vacances scolaires.

Il est fermé 4 semaines l'été.

Le titulaire est autorisé à proposer en alternative des aménagements, notamment d'horaires, dans le cadre d'une optimisation de la prestation. Dans ce cas, cette solution sera étudiée et pourra être éventuellement acceptée si elle ne perturbe, ni l'organisation de l'établissement, ni les familles, et si elle représente un réel avantage.

→ **Adresse de l'établissement : 328, Avenue de Savoie 38660 La Terrasse**

→ **La liste des adresses des résidents pris en charge avec les handicaps est donnée à titre indicatif au moment de la consultation.**

Par souci de confidentialité, la liste publiée pour la consultation est anonyme.

6.1.5. Respect des horaires

Le respect de la ponctualité est crucial pour éviter les retards qui se répercutent sur les activités en structure.

Le titulaire s'engage au respect des horaires convenus avec l'établissement et à prévenir pour tout retard. Dans le cas contraire et sauf cas de force majeure, l'UGECAM Rhône-Alpes se réserve le droit d'appliquer sans mise en demeure préalable les pénalités prévues à l'Accord-Cadre.

6.2. Etablissements médico-sociaux Les Sources

6.2.1. Caractéristiques générales

Nombre de résidents à transporter : environ 20 passagers

- ⇒ En fauteuil ou sur siège auto adapté au poids et homologué.
- ⇒ Les sièges auto sont à fournir par le titulaire.
- ⇒ Les trajets peuvent varier en fonction des prises en charges des enfants accueillis (internat ou accueil de jour) et des possibilités des parents (travail, fratrie, garde alternée...). Par exemple, un enfant en garde alternée est inscrit sur des trajets différents selon la semaine de garde.
- ⇒ Pour certains enfants éloignés, la famille, l'établissement et le titulaire déterminent un lieu de rendez-vous sur l'une des tournées existantes.
- ⇒ Les enfants avec des accueils différents (journée, internat...) peuvent partager les mêmes trajets.

6.2.2. Modalités de prise en charge des personnes accompagnées

Les résidents devront être pris en charge selon le planning établi. Les noms, prénoms, adresses et numéros de téléphone des référents familiaux seront remis au titulaire lors de la réunion de cadrage.

Les résidents devront être prêts à l'arrivée du chauffeur et le délai d'attente ne devra pas excéder 5 minutes. Passé ce délai, le conducteur devra contacter le référent familial et si besoin le référent de l'établissement, dont les coordonnées seront transmises lors de la notification du marché, afin d'obtenir des instructions sur la marche à suivre.

Le titulaire veillera, lorsque c'est nécessaire, à prendre en charge les effets personnels des personnes transportés.

Le conducteur devra s'assurer avant de quitter le résident que celui-ci est bien confié à un référent familial au point de rendez-vous.

6.2.3. Périmètre géographique

- **Trajets domicile / établissements Les Sources**
- Départements potentiellement couverts : Isère (38), Drôme (26). A ce jour les enfants habitant en dehors du département de l'Isère et de la Drôme sont amenés par leurs parents

6.2.4. Horaires et fréquence

- **Les tournées fonctionnent matin et soir, du lundi au samedi matin, toute l'année, sauf dimanches et jours fériés :**

Les horaires d'arrivée et de départ sur site sont susceptibles d'être modifiés en fonction des modalités d'accueil des enfants.

Ils sont approximativement les suivants :

- ✓ Arrivée aux Sources :
 - le lundi : A ce jour, 4 navettes sont effectuées le lundi matin. Une arrive à 9h, deux arrivent à 10h20 et une à 11h
 - à 9h du mardi au vendredi

- ✓ Départ des Sources :
 - à 16h30 du lundi au jeudi
 - à 13h30 le vendredi
 - à 10h le samedi (pour l'internat)

➔ **Durant le mois d'août, l'activité est maintenue à 80% environ**

Le titulaire est autorisé à proposer en alternative des aménagements, notamment d'horaires, dans le cadre d'une optimisation de la prestation. Dans ce cas, cette solution sera étudiée et pourra être éventuellement acceptée si elle ne perturbe, ni l'organisation de l'établissement, ni les familles, et si elle représente un réel avantage.

➔ **Adresse de l'établissement** : 6, Impasse de la Détourbe 38240 Meylan

➔ **La liste des adresses des résidents** pris en charge avec les handicaps est donnée à titre indicatif au moment de la consultation.

Par souci de confidentialité, la liste publiée pour la consultation est anonyme.

6.2.5. Respect des horaires

Le respect de la ponctualité est crucial pour éviter les retards qui se répercutent sur les activités en structure.

Le titulaire s'engage au respect des horaires convenus avec l'établissement et à prévenir pour tout retard. Dans le cas contraire et sauf cas de force majeure, l'UGECAM Rhône-Alpes se réserve le droit d'appliquer sans mise en demeure préalable les pénalités prévues à l'Accord-Cadre.

6.3. Etablissements médico-sociaux du Plovier

6.3.1. Caractéristiques générales

6.3.1.1. Le Secteur Adultes

Le secteur adulte accueille notamment des personnes handicapées moteurs disposant d'une autonomie relative sans déficience intellectuelle profonde ni trouble du caractère ou de la personnalité relevant de soins psychiatriques. Les personnes peuvent néanmoins avoir des comportements dérangeants et inadaptés que le conducteur doit savoir gérer.

Nombre d'ADULTES à transporter : 10 en fauteuil roulant électrique

- ⇒ Les trajets peuvent varier en fonction des prises en charges des résidents accueillis (accueil de jour) et des possibilités des parents.
- ⇒ Au-delà de 25 km de l'Etablissement, la famille, l'établissement et le titulaire déterminent un lieu de rendez-vous sur l'une des tournées existantes.
- ⇒ Peu d'évolution (entrées/sorties), les tournées sont stables.
- ⇒ Un trajet correspond à un aller ou un retour avec chauffeur.
- ⇒ Les transports des enfants et des adultes sont systématiquement séparés, sauf avis favorable écrit contraire de la part de la Direction de l'établissement.
- ⇒ Les parkings d'accueil des personnes accueillies peuvent être différents entre les adultes et les enfants.

6.3.1.2. Le Secteur Enfants (Institut Médico Educatif & Institut d'Education Motrice)

Nombre d'ENFANTS à transporter : Jusqu'à 36 enfants pluri polyhandicapés de 3 à 20 ans

- ⇒ La plupart font les trajets en fauteuils roulants (parfois avec coque).
- ⇒ D'autres en sièges auto adaptés à leur poids fournis par la famille ou par l'établissement.
- ⇒ D'autres en réhausseurs fournis par le titulaire.
- ⇒ D'autre en places assises classiques.
- ⇒ Les trajets peuvent varier en fonction du lieu de prise en charges des enfants accueillis et de l'organisation familiale (travail, fratrie, garde alternée...). Par exemple, un enfant en garde alternée est inscrit sur des trajets différents selon la semaine de garde.
- ⇒ Au-delà de 25 km de l'Etablissement la famille, l'établissement et le titulaire déterminent un lieu de rendez-vous sur l'une des tournées existantes.

6.3.2. Modalités de prise en charge des personnes accompagnées

Les personnes accompagnées devront être prises en charge selon le planning établi. Les noms, prénoms, adresses et numéros de téléphone des référents familiaux seront remis au titulaire lors de la réunion de cadrage.

Les personnes accompagnées devront être prêtes à l'arrivée du chauffeur et le délai d'attente ne devra pas excéder 5 minutes. Passé ce délai, le conducteur devra contacter le référent familial et si besoin le référent de l'établissement, dont les coordonnées seront transmises lors de la notification du marché, afin d'obtenir des instructions sur la marche à suivre.

Le titulaire veillera, lorsque c'est nécessaire, à prendre en charge les effets personnels des personnes transportées.

Le conducteur devra s'assurer avant de quitter la personne accompagnée que celle-ci est bien confiée à une personne autorisée par les représentants légaux et identifiée par l'établissement au point de rendez-vous.

6.3.3. Périmètre géographique

6.3.3.1. Le Secteur Adulte

- ➔ Trajets domicile / établissements du Plovier
- ➔ Départements potentiellement couverts : Drome (26) et l'Ardèche (07)

6.3.3.2. Le Secteur Enfant

- ➔ Trajets domicile / établissements du Plovier
- ➔ Trajets domicile / école, l'établissement ayant une Unité d'Enseignement et donc une convention avec l'école Albert Camus (17 ch. de la Bonnard, 26000 Valence) qui accueille les enfants.
- ➔ Départements potentiellement couverts : Drome (26) et l'Ardèche (07)

6.3.4. Horaires et fréquence

- ➔ A ce jour, pour information, 8 tournées pour enfants et 2 tournées pour adultes sont réalisées pour couvrir l'ensemble des demandes de tournées régulières. Une tournée supplémentaire concerne le service Accueil de Jour Adultes à compter de septembre 2026.
- ➔ Les utilisateurs des transports (enfants et adultes) sont accueillis 210 jours annuels pour le secteur enfant et 226 jours annuels pour le secteur adulte.
- ➔ Le secteur adulte fonctionne durant les ponts, contrairement au secteur enfant, le service est ouvert 226 jours par an.
- ➔ Le secteur enfants est fermé 1 semaine à chaque vacances scolaires de la zone A (habituellement la 2eme semaine) selon le calendrier pré-établi par l'établissement de l'année N+1, transmis dans les meilleurs délai entre septembre et octobre au titulaire.

Le titulaire est autorisé à proposer en alternative des aménagements, notamment d'horaires, dans le cadre d'une optimisation de la prestation. Dans ce cas, cette solution sera étudiée et pourra être éventuellement acceptée si elle ne perturbe, ni l'organisation de l'établissement, ni les familles, et si elle représente un réel avantage.

- ➔ **Adresse de l'établissement** : 627, chemin rural du Plovier, 26000 Valence
- ➔ **La liste des adresses des personnes accueillies** pris en charge avec les handicaps est donnée à titre indicatif au moment de la consultation.

Par souci de confidentialité, la liste publiée pour la consultation est anonyme.

6.3.4.1. Le Secteur Adulte

- ➔ **Les tournées fonctionnent matin et soir, du lundi au vendredi, 226 jours / an :**

Les horaires d'arrivée et de départ sur site sont susceptibles d'être modifiés en fonction des modalités d'accueil des résidents.

Ils sont approximativement les suivants :

- ✓ Arrivée au Plovier : 10h30 – 10h45
- ✓ Départ du Plovier : 17h30

6.3.4.2. Le Secteur Enfant

- ➔ **Les tournées fonctionnent matin et soir, du lundi au vendredi, 210 jours / an :**

Les horaires d'arrivée et de départ sur site sont susceptibles d'être modifiés en fonction des modalités d'accueil des enfants.

Ils sont approximativement les suivants pour 6 tournées :

- ✓ Arrivée au Plovier : entre 8h45 à 9h
- ✓ Départ du Plovier : 16h15 sauf le mercredi à 14h15

Ils sont approximativement les suivants (sauf le mercredi et vacances scolaires, pas d'école) pour 2 tournées :

- ✓ Arrivée Ecole Camus : 8h30
- ✓ Départ Ecole Camus : 16h10

Périodes de vacances scolaires et les mercredis (présence sur le site du Plovier) :

- ✓ Arrivée au Plovier : entre 8h45 à 9h
- ✓ Départ du Plovier : 16h15 sauf le mercredi à 14h15

- ➔ Dans le cas d'une absence occasionnelle d'une personne accompagnée, la tournée est maintenue sans modification des horaires de façon à ne pas désorienter les enfants et désorganiser les familles.

6.3.5. Respect des horaires

Le respect de la ponctualité est crucial pour éviter les retards qui se répercutent sur les activités en structure.

Le titulaire s'engage au respect des horaires convenus avec l'établissement et à prévenir pour tout retard. Dans le cas contraire et sauf cas de force majeure, l'UGECAM Rhône-Alpes se réserve le droit d'appliquer sans mise en demeure préalable les pénalités prévues à l'Accord-Cadre.

6.4. Flexibilité et réactivité

Le titulaire devra faire preuve de flexibilité et de réactivité afin de répondre aux besoins ponctuels et non planifiés de transport. À ce titre, il devra être en mesure d'assurer des prestations à la demande dans des délais restreints, y compris en dehors des plages horaires habituelles, et ce, sans que la qualité du service ne soit altérée.

Le titulaire s'engage à mobiliser rapidement les moyens humains et matériels adaptés — notamment des véhicules homologués et accessibles aux PMR ainsi que du personnel formé à l'accompagnement de ce public — afin de garantir une prise en charge efficace, sécurisée et respectueuse des besoins spécifiques des personnes accueillies. Toute demande ponctuelle formulée par l'UGECAM Rhône-Alpes devra faire l'objet d'un accusé de réception (bon de réservation) dans un délai maximal défini au marché, accompagné d'une confirmation de disponibilité et des conditions d'exécution de la prestation.

ARTICLE 7 – DETAIL DES PRESTATIONS

L'UGECAM Rhône-Alpes confie à des prestataires extérieurs les transports des personnes accueillies visées au présent document. Il s'agit de transports collectifs des personnes accueillies à la charge financière et organisationnelle de l'UGECAM Rhône-Alpes, réalisés par des sociétés privées. Le voyage s'effectuera assis de la meilleure manière eu égard au handicap des personnes transportées en véhicule adapté ou non.

7.1. Le démarrage et la prise d'effet du contrat

Le contrat prend effet à compter de la notification (date prévisionnelle juin 2026) de la façon suivante :

- Dès notification du marché, une réunion de cadrage est organisée, pour chaque établissement, avec les représentants du titulaire, afin de convenir des modalités opérationnelles. Le service Achats marchés pourra être représenté lors de cette réunion.
- Une période de préparation des tournées, de calage avec les établissements et de rencontre avec les familles, prend effet dès la notification du marché et est prévue en amont du démarrage effectif des prestations de transport. Elle fait partie intégrante de la prestation attendue dans le cadre du présent marché.
- Un démarrage effectif des prestations, objet du présent marché, entre début et fin août 2026 selon les typologies.

Lors de la réunion de cadrage qui se tiendra après la notification du marché, le titulaire et l'UGECAM Rhône-Alpes devront communiquer les noms et coordonnées des différents interlocuteurs chargés du suivi des prestations.

À l'échéance du marché, durant les mois précédents cette date, le titulaire est tenu de fournir à l'UGECAM Rhône-Alpes tous les renseignements nécessaires à la reprise des prestations par une autre entreprise.

7.2. La désignation d'un interlocuteur unique

Le titulaire nomme comme interlocuteur référent :

- **un responsable opérationnel**, qui est l'interlocuteur privilégié de l'établissement, en charge du pilotage de la bonne exécution du marché dans le respect des engagements contractuels ainsi que des normes en vigueur.
En lien permanent avec le personnel de l'établissement, Il assure un suivi quotidien et opérationnel de la prestation, de la bonne prise en charge des personnes accueillies, du respect des procédures, des dysfonctionnements et de leurs correctifs, des changements de conducteurs, des modifications temporaires ou définitives de trajets, etc...

Le responsable opérationnel doit impérativement détenir une légitimité auprès des conducteurs afin d'organiser les tournées au quotidien. Par son expertise, il est force de proposition auprès de l'UGECAM Rhône Alpes pour mettre en place une gestion efficiente des trajets.

- et un **responsable commercial**, qui est l'interlocuteur privilégié de la Direction de l'établissement et de la Direction Générale de l'UGECAM Rhône Alpes, en charge du suivi de l'exécution des prestations du présent marché (qui peut être le même ou différent du responsable opérationnel). Dès réception de la notification du marché, il valide les tournées définitives avec le responsable de l'établissement et rencontre les familles avec l'équipe complète du titulaire. Tout au long du marché, il met en place des réunions semestrielles de suivi et d'échanges avec les familles et la Direction de l'établissement.

En cas de changement de responsable ou de référent, le titulaire doit en informer aussitôt que possible l'établissement, ainsi que le service Achats Marchés de l'UGECAM Rhône Alpes, et désigner une nouvelle personne, qui se substituera aux obligations de la précédente.

7.3. Les adresses à desservir

Les lieux à desservir, en annexes (domiciles, gares, points de ramassage), ainsi que les horaires et jours de fonctionnement sont donnés à titre indicatif en fonction de la liste des inscrits à date de publication du présent marché.

Le titulaire s'engage à respecter l'itinéraire prévu contractuellement, sauf exceptions (déviation routière, accident, intempéries) rendant l'itinéraire impraticable. Il informe l'établissement en cas d'itinéraire inadapté aux besoins des usagers.

Les arrêts de complaisance sont interdits.

Toute avance est interdite ainsi que tout retard.

Le titulaire peut suggérer des aménagements d'horaires en vue d'optimiser les enchaînements de services ou les trajets, ceux-ci sont soumis à validation de l'établissement.

Lorsque la prestation fait l'objet d'une modification, le descriptif de la prestation est notifié par bon de commande avec sa date d'effet, voire par avenant en cas de modification majeure.

Lorsqu'un enfant transporté n'est pas attendu au point d'arrêt du véhicule, le conducteur garde celui-ci à bord, informe immédiatement le contact indiqué par l'Etablissement. afin que ce dernier puisse contacter la famille et convenir soit d'un 2ème passage, soit de ramener l'enfant à l'établissement (côté secteur adultes pour le Plovier), afin que sa famille puisse venir le chercher en toute sécurité.

En cas d'absence d'un enfant ou d'un adulte (temporaire ou prolongée), l'établissement informe le transporteur dès qu'il dispose de l'information. De même, l'établissement informe également le transporteur du retour de l'enfant ou de l'adulte. Le titulaire n'a pas à gérer en direct les absences des résidents transportés. sauf lorsque celles-ci sont signalées le matin même au cours de la tournée.

L'établissement informe le titulaire par écrit de tout changement de domicile, de point de ramassage des personnes accueillies ou de tout changement de planning. Un nouveau bon de commande est alors émis avec une mise à jour de la prestation.

7.4. L'organisation et la validation des tournées

Les effectifs peuvent évoluer d'une année sur l'autre ou en cours d'année scolaire.

A noter que les enfants souffrant de handicap sont plus fragiles et souvent hospitalisés pour de longues durées. Les circuits sont donc susceptibles d'évoluer en cours d'année.

Les trajets mis en place sont donc susceptibles d'être réévalués si nécessaire, en fonction des absences prolongées, des inscriptions des enfants accueillis, des entrées/sorties et des déménagements éventuels.

Quelles que soient les variations en cours d'année, le titulaire propose, en collaboration avec l'établissement, et selon le planning d'avancement prévisionnel de celui-ci :

- ➔ Une simulation des tournées cible mi-juin avec l'équipe UGECAM Rhône-Alpes, réalisée à partir :
 - ⇒ Des effectifs inscrits dans l'établissement au moment de la simulation et communiqués par ce dernier au titulaire
 - ⇒ Des propositions d'optimisation de la part du titulaire en veillant à ce que les contraintes imposées aux personnes accueillies en tête de tournée soient acceptables (heure de départ du premier et de retour du dernier)
- ➔ Une présentation des tournées et des horaires de passage aux familles fin juin au sein de l'établissement :
 - ⇒ Une visualisation des différentes tournées et des points d'arrêts sur une carte
 - ⇒ Un tableau récapitulatif des enchainements de services par tournée, indiquant les horaires d'arrivée et de départ à chaque arrêt
- ➔ Un planning des transports, adapté au fonctionnement de l'établissement. Y Seront notamment précisés :
 - ⇒ Les différentes tournées et les points d'arrêt
 - ⇒ Les horaires pour chaque tournée : heure d'arrivée et heure de départ aux points d'arrêt
- ➔ Un réajustement éventuel puis la finalisation des circuits et des horaires définitifs 1^{ère} quinzaine de juillet avec la validation de la Direction de l'Etablissement.
- ➔ Un démarrage des transports au plus tard le 1er aout ou fin août selon la typologie.

7.5. Modularité du marché

L'UGECAM Rhône-Alpes pourra tout au long de l'exécution du marché procéder à la modification du contenu et du périmètre des prestations, notamment en cas de :

- ➔ Départ, arrivée ou déménagement d'un résident
- ➔ Modification des horaires d'intervention
- ➔ Modification du nombre de trajets hebdomadaires

7.6. Le contact avec les familles

Le titulaire ne doit pas servir de relais régulier entre les familles et l'établissement, même si occasionnellement il peut avoir des informations à transmettre à l'établissement (une absence pour maladie, un matin par exemple).

Aucune demande directe de changement d'horaires de la part d'une famille ne peut être prise en compte par le titulaire, y compris par le chauffeur.

Aucune sollicitation directe éventuelle de la part d'une famille (prise en charge modifiée) ne peut être prise en compte par le titulaire, y compris par le chauffeur.

Toute information sur les personnes accueillies (absence, adresse, protocole...) doit être communiquée directement à l'établissement par les familles.

Dans le cas où l'une des personnes accueillies aurait un protocole médical, celui-ci est communiqué par l'établissement au titulaire.

7.7. Les moyens de communication

7.7.1. Dans le véhicule

Le titulaire doit doter l'ensemble des chauffeurs de téléphones portables professionnels et dans la mesure du possible d'un système de navigation et de géolocalisation décrit dans le mémoire technique.

Le titulaire s'assure que son personnel dispose d'équipements professionnels adaptés et chargés pour garantir leurs fonctionnements à tout moment et tout endroit lors de l'exécution des prestations.

7.7.2. Dans les locaux du titulaire

L'entité du titulaire doit être en mesure de communiquer en permanence avec l'établissement de l'UGECAM Rhône-Alpes que ce soit au niveau de son agence, de son siège et du coordonnateur, y compris en dehors de ses heures d'ouverture. A cet effet, il doit assurer une astreinte physique adaptée et suffisante afin de palier à toutes les situations, notamment en cas d'absence imprévue d'une famille.

A cet effet, elle doit être équipée dans ses locaux des moyens suivants :

- ☒ Téléphone fixe
- ☒ Téléphone portable
- ☒ Répondeur téléphonique et contact d'astreinte
- ☒ Courrier électronique / adresse Internet
- ☒ Dans la mesure du possible d'un système de gestion et de géolocalisation de la flotte.

Les personnes désignées en astreinte sont joignables particulièrement en dehors des heures d'ouverture (matin tôt ou soir tard), voire le week end en cas d'événements exceptionnels (météo, inondations, manifestations, etc ...) et doivent être en mesure de prendre les décisions qui s'imposent pour gérer au mieux la situation.

Le titulaire du présent marché fournit cette liste définitive (nom des personnes et numéros de téléphone) à l'établissement de l'UGECAM Rhône-Alpes, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation. Les renvois secs sur répondeurs sont strictement interdits.

Le titulaire doit ensuite fournir à chaque rentrée scolaire la mise à jour de cette liste de personnes en astreinte pouvant être jointes à tout moment par l'établissement de l'UGECAM Rhône-Alpes. L'établissement fera de même avec ses équipes d'astreinte.

Par ailleurs, durant chaque tournée, chaque conducteur doit être en contact avec son entreprise pour communiquer d'éventuels retards ou incidents et que ceux-ci soient relayés au plus vite auprès de l'établissement et des familles.

7.8. La gestion des incidents et accidents

Le transporteur doit être apte à gérer les imprévus dans l'exécution du service et à assurer la continuité du service sans mettre en péril les personnes accueillies, en cas de panne, d'accident ou d'intempéries.

Lorsque, à la suite d'un événement imprévisible (route barrée, accident), le transporteur se voit dans l'impossibilité de respecter l'itinéraire ou les horaires, il lui appartient d'opter pour l'itinéraire le plus proche de celui défini par le marché, sans pour autant annuler des points de ramassage et en informer l'ensemble des référents.

Dans l'hypothèse où un service ne peut être exécuté, ou ne peut l'être qu'avec une modification de ses caractéristiques, ainsi qu'en cas d'incident ou d'accident ayant pu mettre en cause la sécurité, le titulaire est tenu d'informer sans délai l'établissement par tout moyen disponible : téléphone doublé d'un mail ou autre moyen à sa disposition.

Dans l'hypothèse où la perturbation est susceptible de durer plusieurs jours, le titulaire communique à l'établissement les dispositions qu'il met en œuvre pour pallier les difficultés rencontrées.

En cas d'accident mettant en cause un des véhicules du présent marché, quel que soit le niveau de gravité, le titulaire est tenu d'informer immédiatement l'UGECAM Rhône-Alpes des circonstances et conséquences, par mail et téléphone.

7.9. La continuité de service

Le titulaire est tenu d'assurer la continuité des services quelles que soient les circonstances, sauf cas de force majeure, d'intempéries exceptionnelles ou d'interdiction de circuler. Est considérée comme force majeure ou assimilable au titre du présent contrat, toute circonstance imprévisible, irrésistible ou du fait d'un tiers. La force majeure peut être soumise à un arrêté ministériel.

Les prestations non réalisées ne donneront pas lieu à un règlement ou une indemnité.

Lorsqu'à la suite d'un événement imprévisible (route barrée, accident,...), le transporteur se voit dans l'impossibilité de respecter les horaires ou les itinéraires, il lui appartient d'effectuer le service suivant les caractéristiques les plus proches de celles figurant dans les descriptifs donnés à titre indicatif, ou notifiées dans le bon de commande en cours de validité.

En cas d'immobilisation d'un véhicule ou en cas d'arrêt de travail de son personnel (maladie ou congés...), le titulaire est tenu d'exécuter intégralement les prestations prévues. Le titulaire précise dans le mémoire technique les organisations et moyens prévus (humains et techniques) pour palier à toute interruption de service.

En cas d'impossibilité pour le titulaire d'exécuter les prestations dues, le pouvoir adjudicateur peut y pourvoir par tous les moyens qu'il juge utile, aux frais, risques et périls du titulaire, en plus des pénalités pour indisponibilité.

En cas d'incident de véhicule ne permettant pas au transporteur d'achever un service commencé, il doit par tous les moyens et dans les délais les plus brefs, faire exécuter le service par un autre véhicule.

En cas de pandémie ou autres faits graves, l'établissement établit un document décrivant les priorités et l'organisation à mettre en place. Le prestataire doit s'y conformer sans coût supplémentaire et doit mettre en place une procédure.

En cas de grève de son personnel et/ou de celui de ses sous-traitants, le titulaire s'efforce de mettre en place un service minimum dans la limite de ses moyens et dans le respect de la réglementation en vigueur. Dans ce cas, il tient informé l'UGECAM Rhône-Alpes (Direction générale et Direction de l'établissement) de la situation, de son évolution et des mesures prises pour mettre en place un service de substitution.

En cas d'annulation des transports sur arrêté préfectoral (neige, etc.), le titulaire ne sera pas indemnisé.

7.10. Annulation d'un transport par l'UGECAM Rhône-Alpes

Un trajet peut être annulé par l'établissement.

Le transport n'est pas facturé dans les cas suivants :

- ➔ Information de l'annulation la veille pour le lendemain
- ➔ Information de l'annulation 6h avant le transport le jour même

Une annulation ne respectant pas ses délais entraînera une facturation du trajet prévu.

7.11. Annulation d'un transport à l'initiative du titulaire

En cas d'impossibilité pour le titulaire d'assurer un transport, celui-ci devra en informer au plus tôt l'établissement par téléphone, confirmé par mail. Dans ce cas, le transport ne sera pas facturé et le transport assuré par un autre prestataire sera refacturé au titulaire au titre de l'exécution de la prestation aux frais et aux risques du titulaire.

7.12. Location de véhicules

7.12.1. Mise à disposition d'un véhicule sans chauffeur

L'établissement organise occasionnellement des sorties.

Il peut ne pas disposer à ce moment là de véhicules aménagés pour transporter les personnes accueillies.

Le titulaire propose la location forfaitaire à la journée d'un véhicule aménagé pour le transport des personnes accueillies, sans chauffeur, pour des excursions régulières et occasionnelles.

Les aménagements des véhicules restent les mêmes que ceux utilisés pour les tournées régulières.

Un état lieux est réalisé à la prise en charge du véhicule et à son retour.

7.12.2. Mise à disposition d'un véhicule avec chauffeur

L'établissement organise occasionnellement des sorties.

Il peut ne pas disposer à ce moment là de véhicules aménagés pour transporter les personnes accueillies.

Le titulaire propose la location forfaitaire à la journée d'un véhicule aménagé pour le transport des personnes accueillies, avec chauffeur, pour des excursions régulières et occasionnelles.

Les aménagements des véhicules restent les mêmes que ceux utilisés pour les tournées régulières.

ARTICLE 8 – PERSONNEL DE CONDUITE

Le titulaire doit remettre à la Direction de l'établissement la liste des conducteurs et des suppléants affectés à chaque tournée. Il veille à tenir à jour cette liste et communiquer la version modifiée dans un délai maximal de 24 heures, sans qu'il soit nécessaire de le réclamer. Le non-respect de cette clause entraîne la résiliation du marché pour faute grave.

Le comportement du conducteur, sa conduite, sa présentation, ses relations avec les résidents, sa capacité à réagir en cas d'incident sont des éléments primordiaux de qualité, de sécurité et d'appréciation du service rendu, tant par les familles des résidents que par l'UGECAM Rhône Alpes.

Le titulaire doit privilégier la stabilité des équipes de conducteurs: idéalement mettre à disposition un nombre limité de conducteurs affectés à une ou plusieurs tournées. En cas de changement de chauffeurs, le titulaire doit impérativement prévenir l'établissement au plus tôt, et avant la prise de service effective.

Le titulaire est responsable de la qualification et du choix de sa main d'œuvre. Cependant, l'UGECAM Rhône Alpes se réserve le droit à tout moment et sans avoir à s'en justifier de demander le remplacement de tout membre du personnel du titulaire.

8.1. La formation des conducteurs

Les conducteurs doivent répondre à minima aux conditions réglementaires exigées des personnels de conduite des véhicules de transport et présenter toutes garanties de moralité, de sobriété, d'aptitudes relationnelles et psychologiques requises pour le contact avec des personnes handicapées et des enfants ayant des troubles du comportement (Notamment : anticiper et gérer les conflits, faire respecter les règles de sécurité, savoir-faire et savoir être avec des enfants présentant des troubles du comportement...).

Plus particulièrement, les conducteurs ont des connaissances et/ou expériences sur le handicap des personnes accueillies de l'UGECAM Rhône Alpes. Le titulaire doit justifier dans le mémoire technique l'expérience des chauffeurs en matière de prise en charge des personnes en situation de handicap ou des formations suivies.

Le titulaire s'engage à dispenser à ses conducteurs une formation spécifique et régulière concernant :

- ✳ les règles en matière de sécurité dans les transports
- ✳ le transport d'enfants
- ✳ le comportement vis à vis d'un public polyhandicapé et déficient, souffrant de troubles de la personnalité et du comportement et épileptiques

En outre, le titulaire doit assurer pour chaque conducteur une formation approfondie sur l'organisation et la consistance des services autant logistiques (itinéraires, horaires, points d'arrêts) que sur la prise en charge (personnes accueillies), permettant à ce dernier une exécution correcte, et conforme aux exigences du présent contrat. De plus, il doit régulièrement porter à la connaissance du personnel de conduite, toutes les prescriptions du présent CCTP, ainsi que toutes les consignes données par l'UGECAM Rhône Alpes, présentées dans le Règlement dans les transports, ce document étant validé d'un commun accord.

En tout état de cause, le titulaire est tenu de respecter la réglementation ainsi que les accords conventionnels en matière de formation.

8.2. Les consignes particulières en termes de conduite

Il est rappelé au titulaire, les prescriptions suivantes :

- ➔ Le conducteur ne doit pas ouvrir les portes du véhicule avant l'arrêt complet de celui-ci.
- ➔ Le conducteur doit éviter toute manœuvre ou marche arrière aux points de prise en charge des personnes accueillies, sauf aménagement prévu à cet effet.
- ➔ Le conducteur doit assurer la montée et la descente des personnes accueillies aux différents points d'arrêt.
- ➔ Le conducteur doit s'assurer, avant de remettre en marche le véhicule, que les portes sont bien fermées, les voyageurs bien attachés selon la réglementation en vigueur, les fauteuils arrimés, et qu'il peut démarrer sans danger pour les personnes accueillies dans le véhicule et celles descendues, et notamment qu'aucune d'entre elles ne cherche à traverser devant son véhicule.
- ➔ Le conducteur doit veiller avant le départ d'un véhicule resté en stationnement sur une aire d'embarquement qu'aucune personne ne se trouve dans le champ de manœuvre qui sera nécessaire pour en partir.
- ➔ Le conducteur doit rester présent à son poste de conduite pendant les phases d'embarquement, de débarquement, et dès que les personnes accueillies sont à bord du véhicule. Pendant la montée et la descente des personnes accueillies, il doit mettre en marche le signal de détresse de son véhicule. A aucun moment le conducteur ne doit s'éloigner du véhicule si les personnes accueillies sont à bord.

S'il est amené à descendre du véhicule pour aider les personnes accueillies et vérifier qu'elles soient attachées par exemple, il prendra toutes les dispositions pour garantir sa propre sécurité et celles de ses voyageurs.

- ➔ Le conducteur doit diffuser régulièrement aux personnes accueillies et aux accompagnateurs, les consignes concernant le port obligatoire de la ceinture de sécurité, et les règles de sécurité à respecter à bord.
- ➔ En fin de service, le conducteur s'assure qu'aucune personne accueillie n'est restée à bord du véhicule (domicile ou établissement). Le cas échéant, selon le processus défini avec l'établissement, soit il le ramène à l'établissement, afin que sa famille puisse venir le chercher en toute sécurité, soit il organise avec sa hiérarchie le transfert de la personne accueillie vers son lieu de destination.

L'ITEP n'accepte aucun retour d'enfant : le chauffeur a les contacts et la procédure pour organiser le trajet du résident vers son lieu de destination.

- ➔ Le conducteur doit adopter une conduite souple, sans accélération brusque, coup de frein intempestif ou manœuvre inutile.
- ➔ Le volume sonore d'une radio ou d'une musique doit rester faible.
- ➔ La température à bord du véhicule doit être adaptée aux conditions climatiques.
- ➔ Le conducteur s'assurera également du respect des mesures sanitaires imposées ponctuellement ou sur une plus longue période par les autorités (exemple : crise sanitaire Covid 19). Les mesures de protection supplémentaires éventuelles (EPI, adaptation de l'équipement du véhicule...) qui seraient nécessaires au respect de ces conditions, n'engendreront aucun surcoût pour l'UGECAM Rhône-Alpes.

Des pénalités pourront être appliquées au titulaire au cas où, un conducteur ne les respecterait pas.

8.3. L'accueil dans les véhicules

Le titulaire doit informer et former son personnel aux dispositions suivantes :

- ➔ Le conducteur doit avoir une tenue vestimentaire (dans l'idéal un uniforme de son entité) et une présentation adaptée à l'accueil.

Des pénalités pourront être appliquées à l'exploitant au cas où, au cours d'un contrôle, un conducteur présenterait un aspect ou une tenue négligé, sale ou inapproprié.

- ➔ Le conducteur doit s'abstenir de fumer pendant son service ou pendant un temps de pause ou d'attente, à l'intérieur du véhicule et à proximité des enfants,
- ➔ Le conducteur étant en contact avec des personnes fragiles doit adopter un comportement approprié, et doit s'abstenir de tout propos ou attitude, qui par la forme ou le fond, seraient susceptibles de les choquer ou les perturber,
- ➔ Les personnes accueillies ont droit au respect, à la considération et à l'information; le titulaire veille à ce que le conducteur accueille les personnes accueillies et leur famille de façon aimable, et leur apporte toute l'information dont ils ont besoin sur le trajet ou les véhicules.

Des pénalités pourront être appliquées au titulaire au cas où, au cours d'un contrôle, certaines de ces dispositions ne seraient pas appliquées.

8.4. Le relationnel

En cas de difficultés relationnelles avérées et constatées par un établissement entre le chauffeur et une personne accueillie ou sa famille, le titulaire et le Directeur de l'établissement concerné doivent trouver une solution (changement de chauffeur, changement de tournée pour un résident, ...) pour garantir la continuité de service avec qualité.

8.5. Obligations vaccinales et sanitaires

En cas d'évolution de la législation en vigueur en matière d'obligation vaccinale pour l'accès aux établissements de santé et médico-sociaux, le titulaire s'engage à soumettre son personnel aux obligations en vigueur. Le port du masque sera obligatoire selon les recommandations en vigueur des autorités de tutelle ou de la Direction de l'établissement.

ARTICLE 9 – MATERIEL ROULANT

9.1. La conformité des véhicules

Le titulaire doit se conformer aux obligations de contrôle des véhicules affectés au transport, dans les conditions fixées par les textes en vigueur.

Le véhicule pour lequel ces obligations ne seraient pas respectées, ou qui n'aurait pas été reconnu apte à assurer le transport des résidents, ne pourra en aucun cas être autorisé à assurer l'exécution des services, objet du présent contrat.

Le titulaire supporte seul les frais afférents à ces visites techniques, et aux adaptations et réparations éventuelles.

Si un véhicule n'est pas accepté lors d'une visite technique obligatoire, son utilisation est immédiatement interdite sur tous les services, objet du présent marché ou d'autres contrats liant le titulaire à l'UGECAM Rhône Alpes. Le véhicule concerné est remplacé aux seuls frais du titulaire.

Le non-respect de cette clause entraîne la résiliation du marché pour faute grave.

9.2. Le parc de véhicules

Le titulaire doit impérativement disposer d'un parc de véhicules adaptés et suffisants pour assurer l'exécution de la prestation, y compris en cas d'indisponibilité imprévue d'un ou plusieurs véhicules.

Le descriptif complet de véhicules mis à disposition pour l'exécution du présent marché est défini en annexe 4 à l'Accord-Cadre, et renseigné par le titulaire.

Il détaille impérativement :

- ★ la marque, le type et le modèle de véhicule,
- ★ le numéro d'immatriculation,
- ★ le nombre de places assises PMR, ou non, en dehors de celle du chauffeur
- ★ la date de première mise en service,
- ★ la norme Euro,
- ★ l'équipement détaillé en climatisation,
- ★ l'équipement en ceintures de sécurité,
- ★ l'équipement au niveau de la rampe d'accès,
- ★ l'équipement en vitres teintées obligatoires,
- ★ les équipements supplémentaires des véhicules mis à disposition de l'organisme (Soutes, TV, GPS, micro, dispositif éthylotest anti-démarrage, utilisations de bandes rétro-réfléchissantes, rétroviseurs grande angle, tout dispositif assurant un maximum de sécurité ...).

Cette annexe contractuelle, fait l'objet de mises à jour et communications systématiques et conjointes à la Direction de l'établissement et au service achats marchés de l'UGECAM Rhône Alpes :

- Début juillet au plus tard avant le début de chaque année scolaire (y compris celle du premier exercice) pendant toute la durée du marché,
- lors de chaque changement d'une durée supérieure à 10 jours, intervenant dans le parc de véhicule affecté au présent marché (y compris les véhicules en réserve).

Le titulaire doit remettre ces pièces sans qu'il soit nécessaire de le réclamer. Le non-respect de cette clause entraîne la résiliation du marché pour faute grave.

Le titulaire joint à cette annexe la liste détaillée de son parc total de véhicules.

Le titulaire doit mettre en œuvre des véhicules (y compris les réserves) d'une capacité permettant l'exécution des services objet du marché, dans les conditions de sécurité adéquates et dans le respect des dispositions réglementaires en vigueur.

Les véhicules doivent pouvoir accepter en bagage le matériel de certaines personnes accueillies (fauteuil manuel, coque, poussette...).

Les véhicules sont dotés des équipements de confort adaptés pour garantir aux personnes transportées des conditions satisfaisantes de confort pendant toute la durée du trajet (bruit, température, secousses,...). Ils sont munis équipés des pictogrammes réglementaires « PMR » et « transport d'enfants » selon les véhicules.

Compte tenu du public transporté, de sa fragilité et de comportements parfois inadaptés, les véhicules doivent être équipés d'une climatisation suffisante pour rendre la température dans tout l'habitacle agréable (à l'arrière du véhicule), même en période de forte chaleur. Il est fortement recommandé pour le lot 01 et impératif pour les lots 02 et 03 également que les véhicules soient équipés de vitres teintées.

Lorsque les conditions météorologiques l'exigent (chutes de neige, verglas, ...), le titulaire s'engage à mettre en place des véhicules dotés obligatoirement des équipements spéciaux suivants: pneus neige et chaînes.

L'absence de ces équipements conduira à la résiliation immédiate du marché et ce, sans indemnités.

9.3. Les pièces justificatives à fournir

Le titulaire doit fournir impérativement 10 jours avant le début de l'année scolaire pour chacun des véhicules affectés à l'exécution des services de transports les pièces suivantes :

- ☑ Attestations d'assurances en cours de validité
- ☑ Copie de l'attestation d'agrément (pour les véhicules de plus de 10 places) portant le visa des services chargés du contrôle technique et mentionnant la date limite de validité de l'autorisation de circulation (visites techniques à renouveler tous les 6 mois en vertu de l'article 86 de l'arrêté du 2 juillet 1982).
- ☑ Copie de la carte grise ; pour les véhicules de moins de 10 places ces documents doivent porter le visa des services chargés du contrôle technique et mentionner la date limite de validité de l'autorisation de circulation (visites techniques à renouveler tous les 12 mois en vertu de l'arrêté du 29 novembre 1994).
- ☑ Copie d'une attestation délivrée par le Préfet après vérification de l'aptitude physique en vertu de l'article 221-10 du Code de la Route pour les titulaires du permis B affectés dans des véhicules de moins de 10 places.

Ces mêmes pièces sont systématiquement communiquées au service achats marchés de l'UGECAM Rhône Alpes à chaque changement d'une durée supérieure à 10 jours, intervenant dans le parc de véhicules affecté au présent marché.

Le titulaire doit remettre ces pièces sans qu'il soit nécessaire de le réclamer. Le non-respect d'une de ces clauses entraînera une pénalité.

9.4. L'entretien des véhicules

Le titulaire attache une attention toute particulière aux éléments suivants :

- ⇒ Propreté intérieure et extérieure des véhicules,
- ⇒ Absence de dégradation de la sellerie (tâches, graffitis, sièges avachis, trous, etc ...)
- ⇒ Bon état de fonctionnement de l'éclairage intérieur et extérieur,
- ⇒ Bon état de fonctionnement du chauffage et du désembuage du poste de conduite, et de la climatisation l'été, dans tout le véhicule,
- ⇒ Absence de traces d'accident sur la carrosserie datant de plus d'une semaine,
- ⇒ Absence de traces de corrosion sur la carrosserie,
- ⇒ Absence d'odeurs ou de fumées à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule.

Chaque véhicule utilisé doit avoir la capacité requise pour l'exploitation du service auquel il est affecté. Le titulaire s'engage à assurer le bon entretien et, si nécessaire, le renouvellement des biens utiles à l'exécution des services. Il a l'entière responsabilité du bon état des installations et du matériel s'y rapportant.

L'UGECAM Rhône Alpes se réserve le droit de faire procéder, à ses frais, par un expert de son choix, au contrôle de l'état du matériel géré par le titulaire. En cas de défaut ou d'insuffisance d'entretien ou de maintenance, il peut mettre en demeure le titulaire d'y remédier dans un délai; à défaut d'exécution, il prononce la résiliation du marché, sans indemnités, en application du présent marché.

9.5. Le changement de matériel

Le titulaire a la possibilité de changer de manière définitive ou temporaire de matériel, sous réserve que le véhicule substitué réponde aux clauses du présent marché et aux conditions financières.

Tout changement de véhicule doit faire l'objet d'une déclaration au service achats marchés de l'UGECAM Rhône Alpes, et de la communication de l'ensemble des documents visés au présent document, dans les délais requis.

Le non-respect d'une de ces clauses entraînera une pénalité.

9.6. Les documents présents dans le véhicule

Le titulaire tient à disposition de l'UGECAM Rhône Alpes, les documents suivants, à bord du véhicule :

- ✓ Les documents réglementaires : permis de conduire, attestation d'agrément du véhicule, carte grise du véhicule, attestation d'assurance, copie certifiée conforme de la licence communautaire,
- ✓ La liste des résidents transportés communiquée par l'établissement,
- ✓ L'itinéraire du trajet à réaliser comportant les horaires et les points d'arrêt à effectuer,
- ✓ Un mémento sur la conduite à tenir et les personnes ou organismes à contacter en cas d'urgence (gendarmerie, police nationale, pompiers, établissement, familles, etc ...).
- ✓ Les éventuelles ordonnances et consignes à appliquer sur certaines personnes accueillies en cas de crise.
- ✓ Le Règlement dans les transports, s'il existe, fourni par l'établissement

ARTICLE 10 – MANAGEMENT DE LA QUALITE

10.1. Les livrables

Nous attendons de la part du titulaire qu'il organise au mieux les différents transports en fonction des personnes à transporter et qu'il optimise la prestation durant l'exécution du marché.

Le titulaire de chaque lot doit :

- ⇒ En début de marché, participer aux réunions de calage avec l'établissement concerné, valider avec cet établissement la communication qui sera faite aux familles concernant l'organisation des transports (tournées, horaires, modalités de prise en charge...)
- ⇒ En début de marché et pour tout nouveau résident, rencontrer au sein de l'établissement la famille pour se présenter, accompagné du conducteur.
- ⇒ Organiser les circuits en optimisant leur nombre et leur durée tout en respectant des conditions et des temps de trajets acceptables.
- ⇒ Mettre en place les moyens humains (conducteurs, chef de projet) et matériels (matériel roulant, géolocalisation, logiciel de gestion de transports) pour assurer la qualité de la prestation au quotidien.
- ⇒ Mettre à jour les tournées selon les entrées/sorties ou l'absence prolongée d'un résident, en fonction des informations transmises par l'établissement.
- ⇒ S'adapter tout au long de l'année à des modifications de transport,
- ⇒ Mettre à jour et diffuser la liste des astreintes
- ⇒ Veillez au respect des procédures internes de prise en charge des résidents.
- ⇒ Présenter les tournées tous les ans aux parents et aux personnels des sites pour valider la faisabilité des propositions. L'objet de cette rencontre est de valider les jours, horaires et modalités de prise en charge et de retour de l'enfant et se rencontrer mutuellement. Ces modalités seront ensuite retranscrites par écrit par le titulaire puis communiquées à l'établissement qui transmet à la famille.
- ⇒ Assurer le suivi et la traçabilité exhaustive des transports effectués. Des documents de traçabilité sont mis en place par les établissements, et doivent être respectés par les chauffeurs. Feuille d'émargement (suivi des absents/présents) signée par le chauffeur du titulaire et le professionnel UGECAM qui accueille les résidents.
- ⇒ Exercer un suivi quotidien avec le personnel de l'UGECAM Rhône-Alpes pour gérer les impondérables (absence ponctuelle ou prolongée, retard, déménagement...) et les dysfonctionnements éventuels.
- ⇒ Faire un reporting régulier de l'activité (statistique et qualitative), voir point suivant.
- ⇒ Améliorer les pratiques et la collaboration avec l'établissement lors de la prestation
- ⇒ Proposer une charte de bonnes pratiques ayant pour objet de présenter les règles de bonnes pratiques des transports à l'attention des familles et des équipes des établissements

10.2. Le reporting d'activité

Le titulaire adresse au service Achats Marchés de l'UGECAM Rhône Alpes et à l'établissement en début de mois, un état synthétique mensuel (mois précédent) des circuits facturés, indiquant :

- ✓ Les personnes transportées
- ✓ Les adresses
- ✓ Les kilométrages
- ✓ Les jours et heures
- ✓ Les coûts
- ✓ Les évènements éventuels

Le titulaire adresse également une revue de contrat annuelle à la date anniversaire du marché avec la remise d'un rapport annuel d'activité compilant les données statistiques mensuelles et comprenant toute information complémentaire notamment :

- ⇒ La liste des tournées mises à jour en fonction des résidents, détaillant kilomètres, horaires et coûts
- ⇒ Un registre des incidents et réclamations
- ⇒ La liste du personnel salarié affecté à la prestation (chauffeurs, coordonnateurs, astreintes)
- ⇒ La liste détaillée du matériel roulant utilisé

Ces bilans, sous forme de fichier EXCEL (non verrouillé) sont transmis par mail :

- ⇒ achats.ug-ra@ugecam.assurance-maladie.fr
- ⇒ ainsi qu'à l'établissement.

Ils doivent être en cohérence avec les factures.

Ce document est un livrable de la prestation : il doit être transmis sans qu'il soit nécessaire de le réclamer. Dans le cas contraire, des pénalités pourront être appliquées dans les conditions indiquées dans le contrat et pourront entraîner la résiliation du marché pour faute du titulaire sans possibilité d'indemnisation.

Le titulaire décrit dans son offre l'organisation prévue à cet effet.

10.3. Le pilotage – réunions de suivi

Une réunion de suivi pourra être organisée idéalement tous les semestres à l'initiative du titulaire, de l'établissement ou du service achats-marchés, avec l'ensemble des interlocuteurs, y compris les familles, afin de faire un point sur l'exécution des prestations, la bonne prise en charge des résidents, le respect des procédures, les actions à mener et l'identification d'axes d'amélioration. Cette réunion doit faire l'objet d'un compte-rendu à l'initiative du titulaire et transmis au groupe présent et systématiquement au service achats-marchés en cas d'absence de sa part. Lors de cette réunion, certains livrables sont remis par le titulaire et commentés.

Des réunions extraordinaires pourront, elles aussi, avoir lieu, en dehors des périodes ordinaires de réunions, si les circonstances l'exigent.

Par ailleurs, une réunion de revue de marché est organisée avec les équipes de l'établissement, du siège et le titulaire.

La périodicité, de 1 à plusieurs fois par an, sera adaptée aux besoins et au volume d'activité du marché.

10.4. Les contrôles

L'UGECAM Rhône Alpes se réserve le droit de contrôler, à tout moment et sans préavis, la qualité de la prise en charge des personnes transportées et le respect de l'application des dispositions légales et réglementaires, en particulier par la vérification :

- ☑ De la validité de l'attestation de capacité à l'exercice de l'activité,
- ☑ De la qualification du conducteur, y compris permis de conduire et attestation de visite médicale d'aptitude à la conduite.
- ☑ De la conformité du parc de véhicules utilisés avec les engagements contractuels,
- ☑ De l'état d'entretien et de propreté des véhicules,
- ☑ Du respect des horaires de départ et d'arrivée des personnes ainsi que le temps de trajet maximal,
- ☑ Du respect des règles de sécurité,
- ☑ De l'application des procédures liées à la prise en charge des patients
- ☑ De la validité des sous-traitances
- ☑ De la validité des assurances
- ☑ Etc...

Les contrôles font l'objet d'un compte rendu transmis au titulaire. En cas de manquement constaté, des pénalités sont appliquées.

10.5. La gestion des non-conformités

Tout au long de la période d'exécution du marché, une attention particulière est apportée au suivi de la qualité du service.

La gestion des non-conformités fera l'objet d'un suivi et d'une évaluation.

En cas de dysfonctionnements, un plan de progrès est systématiquement mis en place et suivi par le titulaire, les responsables de l'établissement concerné et le service achats marchés.

10.6. L'évaluation de performance

Tout au long de la période d'exécution du marché, une évaluation de performance pourra avoir lieu sur la qualité de la prestation effectuée par le titulaire du marché en lien avec les exigences du présent marché.

L'objectif de cette évaluation est de pérenniser une offre qualitative en relevant les points forts et en travaillant sur les points d'amélioration avec l'ensemble des acteurs (responsables d'établissement, service qualité, service achats marchés, titulaire).

ARTICLE 11 – DEVELOPPEMENT DURABLE

Conformément à la politique RSO mise en place par l'UGECAM Rhône Alpes, une attention particulière est portée à la mise en œuvre par les prestataires d'actions environnementales, sociales et/ou sociétales durant l'exécution du marché.

11.1. Engagements environnementaux

11.1.1. Utilisation de véhicules récents et peu polluants

Le titulaire devra justifier de l'utilisation de véhicules récents et conformes aux normes d'émissions en vigueur (normes Euro en cours de validité), limitant les rejets de CO₂ et de polluants atmosphériques. Il précisera dans son offre la composition de sa flotte dédiée à l'exécution du marché, l'année de mise en circulation des véhicules ainsi que leur niveau de classification environnementale.

11.1.2. Formation des conducteurs à l'éco-conduite

Le titulaire devra démontrer que l'ensemble de ses conducteurs affectés au marché ont suivi une formation à l'éco-conduite, dispensée par un organisme reconnu. Il fournira les attestations correspondantes et s'engagera à renouveler ces formations selon une périodicité qu'il précisera dans son offre.

11.1.3. Optimisation des tournées pour réduire les kilomètres parcourus

Le titulaire présentera les moyens techniques et organisationnels mis en œuvre pour optimiser la planification de ses tournées et réduire au minimum les kilomètres parcourus à vide ou inutiles. Il pourra notamment décrire les outils de géolocalisation et de gestion des itinéraires utilisés, ainsi que les indicateurs de suivi qu'il s'engage à produire.

11.2. Conditions de travail

Le titulaire atteste respecter le droit du travail et les conventions collectives applicables. En sa qualité d'employeur, le titulaire rémunère, assure et forme sous sa propre et unique responsabilité le personnel et le matériel nécessaires à l'exécution des prestations. Le titulaire assure en permanence, la gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés et choisit lui-même les collaborateurs qui doivent être dédiés à l'exécution des missions confiées.

Le titulaire est responsable de son personnel, en toutes circonstances et pour quelque cause que ce soit. En particulier, il est responsable des accidents survenus par le fait de son personnel et des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des prestations dont il a la charge.

Le titulaire du marché public se conformera aux prescriptions légales concernant la réglementation du travail (notamment en cas d'emploi de personnel de nationalité étrangère) et assurera la charge ainsi que l'exécution des obligations prévues par les lois sociales et fiscales en faveur ou du fait de son personnel, sans pouvoir exercer de son propre chef aucun recours contre l'UGECAM Rhône-Alpes.

11.3. Engagements du titulaire

Le titulaire expose les actions mises en place en matière de respect des principes du développement durable liée aux produits et prestations proposés dans le cadre de ce marché, et particulièrement :

- ☑ La maîtrise des consommations d'énergie
- ☑ La formation à l'éco-conduite
- ☑ La gestion d'un parc de véhicules récents
- ☑ Le contrôle des rejets polluants dans l'atmosphère, l'eau et les sols
- ☑ La réduction et le traitement des déchets
- ☑ Le contrôle des rejets polluants dans l'atmosphère, l'eau et les sols
- ☑ Le respect des normes environnementales
- ☑ La mise en œuvre de la norme ISO 14001, NF environnement
- ☑ La prévention des risques en matière d'accidents du travail
- ☑ La réinsertion professionnelle des personnes en difficultés
- ☑ L'emploi des travailleurs handicapés et des seniors
- ☑ ...

ARTICLE 12 – ANNEXE AU PRESENT CCTP

- Annexe 1 : Lot 01 – La Chantourne – Liste des adresses de prise en charge (CCTP_ANX1_LOT01_ADRS) ;
- Annexe 2 : Lot 02 – Les Sources – Liste des adresses de prise en charge (CCTP_ANX2_LOT02_ADRS) ;
- Annexe 3 : Lot 03 – Le Plovier – Liste des adresses de prise en charge (CCTP_ANX3_LOT03_ADRS) ;
- Annexe 4 : Lot 01 – La Chantourne – Fiche d'information sur la reprise de personnel (éléments donnés à titre indicatif) (CCTP_ANX4_LOT01_RPERS) ;
- Annexe 5 : Lot 02 – Les Sources – Fiche d'information sur la reprise de personnel (éléments donnés à titre indicatif) (CCTP_ANX5_LOT02_RPERS) ;
- Annexe 6 : Lot 03 – Le Plovier – Fiche d'information sur la reprise de personnel (éléments donnés à titre indicatif) (CCTP_ANX6_LOT03_RPERS) ;