



UGECAM DE NORMANDIE

Actipôle des Chartreux - BP 153
67, Boulevard Charles de Gaulle
76143 Le Petit Quevilly Cedex

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES

APPEL D'OFFRES OUVERT N° 2026-09

Articles L2124-2 et R2161-1 à R2161-5
du Code de la commande publique

Objet du marché :

PRESTATIONS DE TRANSPORTS SANITAIRES DES PATIENTS ACCUEILLIS DANS LES ÉTABLISSEMENTS SANITAIRES DE L'UGECAM DE NORMANDIE

ETABLISSEMENTS	LOTS	SOUS-LOTS
CRMPR « Les Herbiers » à Bois Guillaume (76)	LOT 1	- Sous-lot 1.1 : transport en ambulances / VSL - Sous-lot 1.2 : transport en taxis conventionnés - Sous-lot 1.3 : transport assis des patients en fauteuil roulant
CSMR « L'Hostréa » à Noyers (27)	LOT 2	- Sous-lot 2.1 : transport en ambulances / VSL - Sous-lot 2.2 : transport en taxis conventionnés
CSMR « Le Parc » à Bagnoles de l'Orne (61)	LOT 3	- Sous-lot 3.1 : transport en ambulances / VSL - Sous-lot 3.2 : transport en taxis conventionnés

Table des matières

1	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	6
1.1	Objet du marché	6
1.2	Cadre juridique	6
1.3	Forme du marché.....	6
1.4	Décomposition en lots.....	6
2	- PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ	7
2.1	Liste des pièces	7
2.2	Déroptions au CCAG-FCS	7
3	- MONTANT ET DÉCOMPOSITION DU MARCHÉ	7
3.1	Montants maximums.....	7
3.2	Caractère estimatif des quantités.....	8
4	- DURÉE DU MARCHÉ.....	8
4.1	Durée initiale.....	8
4.2	Reconduction.....	8
5	- DÉLAIS D'EXÉCUTION	8
5.1	Délai de prise en charge	8
5.2	Retard d'intervention.....	9
6	- CONDITIONS D'EXÉCUTION	9
6.1	Obligations du titulaire	9
6.2	Obligations de l'UGECAM.....	9
6.3	CONTINUITÉ DE SERVICE	10
6.4	Grèves.....	10
6.5	Annulation d'un transport par l'établissement.....	10
6.6	Devoir d'information et de conseil	11
6.7	Prévention de la corruption et conflits d'intérêts (loi Sapin II)	11
6.8	Interlocuteur dédié	12
6.9	Supports de communication.....	12
7	- NATURE DES PRIX.....	12
8	Clause de réexamen	13
9	Facturation.....	14
9.1	Mode de règlement.....	14
9.1.1	Organisation de la facturation	14
9.1.2	Transmission des factures via Chorus Pro.....	15
9.1.3	Intérêts moratoires.....	15
9.2	- Réfaction	16

10	- RÉVISION DES PRIX	16
10.1	– Principe de révision	16
10.2	– Révision des prix TPMR	17
10.3	– Révision des prix bariatriques.....	17
10.4	– Indices de référence	17
10.5	– Procédure de notification	17
10.6	– Clause butoir	17
11	- NANTISSEMENT ET CESSIION DE CRÉANCES	18
12	- AVANCE	18
13	- GARANTIE FINANCIÈRE	18
14	- ASSURANCES	18
14.1	Responsabilité civile professionnelle	18
14.2	Assurance des véhicules.....	18
14.3	Production et suivi des attestations	18
15	- SOUS-TRAITANCE.....	19
15.1	Principe	19
15.2	Déclaration de sous-traitance	19
15.3	Responsabilité.....	19
15.4	– Limitation des prestations sous-traitables	19
15.5	– Contrôle et validation.....	20
16	- MODIFICATION DU MARCHÉ.....	20
16.1	– Conditions générales de modification	20
16.2	– Modifications liées aux besoins du pouvoir adjudicateur.....	20
16.3	– Modifications hors prévision initiale	20
16.4	– Formalisation.....	20
17	- CONTRÔLE ET SUIVI	20
17.1	Droit de contrôle	20
17.2	Modalités de contrôle	21
17.3	Tableau de bord qualité - Outil de suivi partagé.....	21
17.4	Indicateurs de performance	22
17.5	Réunions de suivi du marché	22
17.6	- Constat d'exécution du service.....	23
18	- PÉNALITÉS	23
18.1	Principe général	23
18.2	Procédure de signalement préalable	23
18.3	Application des pénalités	23

18.4	Modalités d'application	24
18.5	Plafond des pénalités	24
19	- PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES.....	24
19.1	Qualification du titulaire	24
19.2	Obligations du titulaire	24
19.3	Durée de conservation	25
19.4	Accord de traitement des données (DPA).....	25
19.5	– Sous-traitants	25
20	- RÉSILIATION- MESURES COERCITIVES	25
20.1	Résiliation pour faute.....	25
20.2	Résiliation pour motif d'intérêt général.....	25
20.3	Résiliation amiable	26
20.4	Continuité du service	26
21	- RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS	26
21.1	Conciliation préalable	26
21.2	Médiation.....	26
21.3	Juridiction compétente.....	26
22	- CLAUSES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES	27
22.1	Objectifs	27
22.2	Indicateurs environnementaux.....	27
22.3	Indicateurs sociaux.....	27
22.4	Suivi et reporting	28
22.5	Amélioration continue	28
22.6	Travail dissimulé.....	28
23	FORCE MAJEURE.....	28
24	TRANSITION EN FIN DE MARCHÉ.....	29
	ANNEXE – ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNÉES (DPA)	30
	1. Objet	30
	2. Catégories de données et finalités	30
	2.1 Catégories de données traitées :	30
	• 2.2 Finalités du traitement :	30
	3. Durée du traitement	31
	4. Obligations du Titulaire	31
	5. Sous-traitance.....	31
	6. Sécurité et confidentialité	31
	7. Droits des personnes concernées	32

8. Contrôle et audit.....	32
9. Restitution ou destruction des données.....	32
10. Responsabilité	32
11. Annexes.....	32

1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la réalisation des prestations de transports sanitaires des patients accueillis dans les établissements sanitaires de l'UGECAM de Normandie, conformément aux dispositions du Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).

1.2 Cadre juridique

Le présent marché est passé selon la procédure d'appel d'offres ouvert, en application des textes suivants :

- Code de la commande publique : articles L2124-2, R2161-1 à R2161-5, L2125-1, R2162-1 à R2162-14 ;
- Code de la santé publique : articles L6312-1 et suivants, R6312-1 et suivants ;
- Code de la sécurité sociale : articles L322-5 et suivants, L322-5-2, L162-22-6, R322-10 et suivants.

1.3 Forme du marché

Le marché prend la forme d'un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande, passé en application des articles L2125-1 1° et R2162-1 à R2162-14 du Code de la commande publique.

Il est conclu sans montant minimum et avec un montant maximum par lot, conformément à l'article 3 du présent CCAP.

1.4 Décomposition en lots

Le marché est décomposé en trois lots, conformément à l'article L2113-10 du Code de la commande publique :

- Lot 1 : CRMPR « Les Herbiers » à Bois Guillaume (76)
- Lot 2 : CSMR « L'Hostréa » à Noyers (27)
- Lot 3 : CSMR « Le Parc » à Bagnoles de l'Orne (61)

Chaque lot est divisé en sous-lots tel que précisé en page de garde.

Justification de l'allotissement : La décomposition en trois lots correspond aux trois établissements géographiquement distincts de l'UGECAM de Normandie, implantés respectivement en Seine-Maritime (76), dans l'Eure (27) et dans l'Orne (61). Chaque lot constitue un périmètre cohérent et autonome permettant à des prestataires locaux de soumissionner, favorisant ainsi la concurrence et l'accès des PME. Conformément à l'article L2113-11 du Code de la commande publique, un opérateur économique peut soumissionner pour un ou plusieurs lots.

2 - PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

2.1 Liste des pièces

Les pièces constitutives du marché sont, par ordre de priorité décroissante en cas de contradiction :

1. L'acte d'engagement et son annexe financière : bordereau des prix unitaires (BPU) ;
2. Le présent Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et ses annexes ;
3. Le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et ses annexes ;
4. Le Cahier des Clauses Administratives Générales – Fournitures Courantes et Services (CCAG-FCS), approuvé par arrêté du 30 mars 2021.
5. L'offre technique du titulaire

Sont contractuelles les annexes suivantes :

- Annexe 2 : Modèle de tableau de suivi partagé
- Annexe 3 : Fiche d'incident / non-conformité
- Annexe 4 : Grille d'évaluation trimestrielle

2.2 Dérogations au CCAG-FCS

Le présent CCAP déroge au CCAG-FCS sur les points suivants :

*Article 7 du présent CCAP (Nature des prix) déroge à l'article 10 du CCAG-FCS ;
Article 9 du présent CCAP (facturation) déroge à l'article 10 du CCAG-FCS ;
Article 8 du présent CCAP (clause de réexamen) déroge à l'article 25 du CCAG-FCS ;
Article 12 du présent CCAP (avance) déroge à l'article 11 du CCAG-FCS ;
Article 18 du présent CCAP (pénalités) déroge aux articles 14 du CCAG-FCS.*

3 - MONTANT ET DÉCOMPOSITION DU MARCHÉ

3.1 Montants maximums

Les montants maximums hors taxes par lot sont les suivants :

LOT	ÉTABLISSEMENT	MONTANT MAX HT
LOT 1	CRMPR « Les Herbiers »	1 310 000 €
LOT 2	CSMR « L'Hostréa »	390 000 €

LOT 3	CSMR « Le Parc »	630 000 €
--------------	------------------	-----------

Conformément à l'article R2162-13 du Code de la commande publique, l'UGECAM n'est tenu de passer commande que dans la limite de ces montants maximums.

3.2 Caractère estimatif des quantités

Les quantités mentionnées dans le CCTP sont fournies à titre purement indicatif et n'ont aucune valeur contractuelle. Elles ne constituent pas un engagement de commande de la part de l'UGECAM.

4 - DURÉE DU MARCHÉ

4.1 Durée initiale

Le présent accord-cadre est conclu pour une durée initiale de un (1) an à compter du 1^{er} juillet 2026.

4.2 Reconduction

Conformément à l'article R2162-7 du Code de la commande publique, l'accord-cadre pourra être reconduit trois (3) fois par périodes successives d'un (1) an. La durée totale du marché, reconductions comprises, ne pourra excéder quatre (4) ans.

Le titulaire peut refuser la reconduction à condition de le notifier au pouvoir adjudicateur par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins trois (3) mois avant la date d'échéance du marché. À défaut de notification dans ce délai, la reconduction est réputée acceptée.

En cas de non reconduction, le titulaire sera prévenu dans un délai de trois (3) mois avant la fin du marché. Il ne pourra prétendre à une indemnité en cas de non-reconduction. Dans ce cas, les bons de commande émis continueront à s'exécuter jusqu'à leur terme.

5 - DÉLAIS D'EXÉCUTION

5.1 Délai de prise en charge

Le titulaire s'engage à assurer la prise en charge des patients dans les délais suivants à compter de la réception du bon de commande via la solution informatique de commande (Silbo ou équivalent) :

TYPE DE TRANSPORT	DÉLAI MAXIMAL
Transports programmés	maximum 1 heure
Transports urgents	maximum = 30 min Lot 1 60 min Lots 2 et 3

Transports de nuit et week-end	maximum 1 heure
--------------------------------	-----------------

5.2 Retard d'intervention

Tout retard par rapport à l'horaire convenu doit être signalé immédiatement à l'établissement demandeur et tracé dans le tableau de suivi partagé (cf. article 17.3).

En cas de retard supérieur à 15 minutes, le titulaire doit informer l'établissement et indiquer un nouvel horaire prévisible de prise en charge.

6 - CONDITIONS D'EXÉCUTION

6.1 Obligations du titulaire

Le titulaire s'engage à :

- Respecter strictement les prescriptions médicales de transport ;
- Assurer la disponibilité des moyens matériels et humains conformes au CCTP ;
- Respecter le secret médical et la confidentialité des informations ;
- Former son personnel aux spécificités du transport sanitaire ;
- Maintenir ses véhicules en parfait état de fonctionnement et de propreté ;
- Souscrire les assurances obligatoires conformément à l'article 14 du présent CCAP ;
- Se conformer aux protocoles sanitaires en vigueur.
- Assurer la traçabilité complète des opérations de transport, en enregistrant et horodatant les données relatives à chaque prestation, et en alimentant le tableau de suivi partagé défini à l'article 17.3 ;
- Mettre à disposition de l'UGECAM, à première demande, l'ensemble des données du tableau de suivi sous un format exploitable (type Excel ou équivalent), dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés ;
- Permettre un suivi régulier de l'activité, notamment par la transmission des données nécessaires à l'analyse mensuelle des prestations et des indicateurs de performance.

6.2 Obligations de l'UGECAM

L'UGECAM s'engage à :

- Fournir les prescriptions médicales de transport conformes à la réglementation ;
- Transmettre les bons de commande via la plateforme Silbo ou équivalent ;
- Informer le titulaire de l'état de santé du patient et des précautions nécessaires ;
- Fournir les documents médicaux nécessaires au transport ;
- Régler les factures dans les délais prévus à l'article 9 du présent CCAP.

6.3 CONTINUITÉ DE SERVICE

Le titulaire est tenu d'assurer la continuité du service en toutes circonstances. Il précise dans son mémoire technique les modalités de gestion des incidents et des absences de personnel.

En aucun cas, un litige entre un établissement et le titulaire ne pourra justifier la suspension, même temporaire, des prestations.

Le titulaire met en œuvre, dans les meilleurs délais compatibles avec la situation géographique et le caractère urgent du transport, une solution de remplacement équivalente, sans surcoût pour le pouvoir adjudicateur.

Pour les transports urgents, ce délai ne doit en principe pas excéder :

- 30 minutes en zone urbaine,
- 60 minutes en zone rurale,

sauf circonstance exceptionnelle dûment justifiée.

Les pénalités définies à l'article 18 du présent CCAP seront applicables en cas de manquement à ces obligations.

6.4 Grèves

En cas de grève du personnel du titulaire, ce dernier demeure tenu d'assurer la continuité des prestations aux établissements de l'UGECAM, aux mêmes conditions tarifaires et délais, par tous moyens disponibles. La grève du personnel du titulaire ne constitue pas un cas de force majeure exonératoire de responsabilité.

Le titulaire s'engage à :

1. Informer immédiatement l'UGECAM de tout préavis de grève dès sa réception ;
2. Mettre en œuvre sans délai des mesures de remplacement adaptées (personnel ou moyens matériels) afin de garantir l'exécution des transports programmés et urgents, y compris TPMR et bariatriques ;
3. Documenter et justifier la solution de remplacement mise en place dans le tableau de suivi partagé.

En cas d'impossibilité avérée de remplacement pour un transport donné, le titulaire devra en informer l'établissement et l'UGECAM dans les plus brefs délais, en proposant une solution alternative équivalente.

6.5 Annulation d'un transport par l'établissement

En cas d'annulation d'une demande de transport par l'établissement, le titulaire ne peut prétendre à aucune facturation lorsque l'annulation intervient au plus tard une (1) heure avant l'heure prévue de prise en charge.

Lorsque l'annulation intervient moins d'une heure avant l'heure prévue de prise en charge, une indemnité forfaitaire peut être versée au titulaire, sous réserve que celui-ci soit en mesure de justifier :

- de la mobilisation effective des moyens nécessaires à l'exécution du transport ;
- et, le cas échéant, du déplacement déjà engagé.

Le montant de cette indemnité est fixé à l'acte d'engagement (BPU).

Cette indemnité ne peut être due en cas de force majeure ou de motif médical impérieux dûment justifié.

6.6 Devoir d'information et de conseil

Le titulaire est tenu à une obligation générale d'information et de conseil à l'égard de l'UGECAM. Il l'avise sans délai de toute modification réglementaire applicable aux prestations et de tout événement susceptible d'affecter les conditions d'exécution du marché. Il notifie à l'UGECAM toute modification affectant sa forme juridique, son adresse, ses représentants habilités ou ses agréments.

6.7 Prévention de la corruption et conflits d'intérêts (loi Sapin II)

Le titulaire s'engage à respecter l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives à la lutte contre la corruption, le trafic d'influence, la prise illégale d'intérêts et, plus généralement, toute atteinte à la probité, et notamment celles issues de la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 dite « Sapin II ».

Le titulaire garantit que lui-même, ses dirigeants, salariés, représentants, ainsi que l'ensemble de ses sous-traitants et intervenants, mettent en œuvre des mesures appropriées de prévention et de détection des faits de corruption et de conflits d'intérêts dans le cadre de l'exécution du présent marché.

Le titulaire s'engage à :

- informer sans délai l'UGECAM de toute situation ou événement susceptible de constituer un risque de corruption, de trafic d'influence ou de conflit d'intérêts ;
- signaler toute situation de conflit d'intérêts, réel, potentiel ou apparent, dès sa survenance ;
- coopérer pleinement avec l'UGECAM dans toute demande de justification ou de contrôle relatif à l'application de la présente clause ;
- conserver toute documentation utile permettant de démontrer la conformité de ses pratiques.

L'UGECAM se réserve le droit de procéder à tout contrôle ou audit relatif au respect de la présente clause, y compris auprès des sous-traitants du titulaire.

En cas de manquement grave ou répété aux obligations prévues au présent article, l'UGECAM pourra, après mise en demeure restée sans effet, prononcer la résiliation du marché aux torts exclusifs du titulaire, sans préjudice de l'application de pénalités ou de toute action en responsabilité.

6.8 Interlocuteur dédié

Le titulaire désigne un interlocuteur unique et identifié pour chaque établissement, joignable du lundi au vendredi de 8h à 18h au minimum, et disponible pour répondre aux urgences en dehors de ces horaires.

Les coordonnées (téléphone, mail) de cet interlocuteur sont communiquées à l'établissement dans les 8 jours suivant la notification du marché.

Missions de l'interlocuteur :

- Coordination des transports
- Gestion des réclamations
- Interface avec les équipes de l'établissement
- Participation aux réunions de suivi trimestrielles

Les réunions de suivi trimestrielles se tiennent en présence des participants suivants :

- Côté établissement : le cadre de santé référent transports et, selon les sujets à l'ordre du jour, un représentant de la direction ou du service achat
- Côté titulaire : la présence de l'interlocuteur dédié est obligatoire ; il peut être accompagné de tout collaborateur utile aux échanges

Tout changement d'interlocuteur doit être notifié à l'établissement avec un préavis de 15 jours minimum.

6.9 Supports de communication

Le titulaire s'engage à fournir et mettre à jour :

1. Un guide pratique du transport (format A4 recto-verso plastifié) à destination des équipes soignantes (20 ex.), de l'accueil (10 ex.) et des patients HDJ (100 ex.).

Contenu minimum : qui contacter, délais de prévenance, procédure d'urgence, gestion des retards, droits et devoirs.

2. Une affiche (format A3) dans les salles d'attente avec coordonnées et procédures.

3. Ces supports sont fournis dans les 30 jours suivant la notification du marché et mis à jour dans un délai raisonnable.

7 – NATURE DES PRIX

DEROGATION : Le présent article déroge à l'article 10 du CCAG-FCS.

Les prix de référence sont les prix unitaires nets TTC fixés par la Convention Nationale des Transporteurs Sanitaires Privés (article L322-5 du Code de la sécurité sociale), auxquels s'applique un pourcentage de remise contractuel permanent proposé par le soumissionnaire.

Le marché est conclu à prix fermes et définitifs pour la première période contractuelle. Les prix pourront être révisés annuellement à la date anniversaire du marché, selon les modalités définies à l'article 10 du présent CCAP.

Toute évolution des tarifs conventionnels de la Convention nationale des transporteurs sanitaires privés s'applique automatiquement au marché, le taux de remise contractuel restant inchangé.

Le pourcentage de remise contractuel permanent s'applique de manière uniforme à l'ensemble des prestations, selon les règles suivantes :

- même taux de remise pour les prestations d'ambulances et de VSL ;
- application transparente et vérifiable sur chaque facture ;
- mention obligatoire sur chaque ligne de facturation : tarif conventionnel de référence, taux de remise appliqué, prix net facturé.

Tout écart constaté sera rectifié immédiatement et pourra donner lieu à l'application des pénalités prévues à l'article 18 du présent CCAP.

Pour les prestations de transports bariatriques :

- en l'attente de la publication des tarifs conventionnels issus de l'avenant 11 à la Convention Nationale des Transporteurs Sanitaires Privés, les tarifs applicables sont ceux indiqués par le titulaire au bordereau des prix ;
- dès publication officielle, les parties se réuniront dans le cadre de la clause de réexamen (article 8) pour définir les nouveaux tarifs. À défaut d'accord, les tarifs conventionnels s'appliqueront avec le pourcentage de remise ou de majoration indiqué au bordereau des prix pour les ambulances.

Les prix comprennent tous les coûts : main-d'œuvre, fournitures, transports nécessaires, frais généraux, bénéfices, charges sociales et fiscales, ainsi que les risques d'accidents. Aucun supplément, de quelque nature que ce soit, ne pourra être facturé.

Les taux de majoration pour services de nuit, dimanches et jours fériés s'appliquent conformément aux règles de la Convention Nationale des Transporteurs Sanitaires Privés.

Seuls les transports en charge sont facturables. Aucune majoration n'est appliquée pour les accompagnants.

Les règles de calcul des distances et les modalités de contrôle des trajets facturés sont définies à l'article 7.11 du CCTP.

8 Clause de réexamen

DEROGATION : Le présent article déroge à l'article 25 du CCAG-FCS.

Conformément à l'article R2194-1 du Code de la commande publique, le marché intègre une clause de réexamen, déclenchable uniquement dans les cas suivants :

1. Modification des tarifs conventionnels applicables au transport sanitaire (Convention nationale des transporteurs sanitaires privés) entraînant une variation supérieure à 5 % des prix de référence ;
2. Évolution législative ou réglementaire imposant de nouvelles obligations techniques non prévues au CCTP ;
3. Variation des volumes de transport supérieure à 30 % sur trois mois consécutifs, conformément à l'article 10.3 du CCTP.

Le réexamen porte exclusivement sur les conditions financières ou techniques directement affectées par le fait déclencheur. Toute autre modification du marché nécessitera la signature d'un avenant.

Les parties s'engagent à se réunir de bonne foi pour examiner les conséquences de ces circonstances. Toute modification acceptée sera formalisée par un avenant.

En cas de besoins nouveaux liés à des évolutions réglementaires ou à des prestations non prévues initialement, l'UGECAM de Normandie pourra commander des prestations supplémentaires sous réserve que :

- Le prix soit directement lié à l'objet du marché et corresponde à une famille figurant dans le Bordereau des Prix ;
- Le prix appliqué ne dépasse pas le tarif le plus élevé de la famille concernée ;
- Le montant total des prestations supplémentaires n'excède pas 5 % du montant initial du marché, conformément à l'article R2194-8 du Code de la commande publique.

Au-delà de ce seuil, un avenant sera nécessaire.

Cette clause ne peut être invoquée pour justifier une mauvaise exécution des prestations contractuelles par le titulaire.

9 Facturation

DÉROGATION : Le présent article déroge à l'article 10 et 11 du CCAG-FCS.

9.1 Mode de règlement

Le délai global de paiement est fixé à trente (30) jours à compter de la date de réception de la facture par le pouvoir adjudicateur, conformément aux articles R2192-10 et suivants du Code de la commande publique, sous réserve que les prestations aient été admises.

9.1.1 Organisation de la facturation

Dans la mesure du possible, le titulaire s'engage à transmettre mensuellement deux factures distinctes par établissement :

- une facture regroupant l'ensemble des transports en ambulance et VSL réalisés au cours du mois ;
- une facture regroupant l'ensemble des transports en taxi conventionné réalisés au cours du mois.

Chaque facture doit correspondre exclusivement aux prestations réalisées au cours du mois civil concerné. Le regroupement sur une même facture de prestations relevant de mois civils différents n'est pas autorisé.

Cette organisation de la facturation vise à faciliter le traitement administratif et l'ordonnancement des dépenses par l'établissement. Elle ne constitue pas une obligation stricte mais une bonne pratique attendue du titulaire, à mettre en œuvre dès le démarrage du marché.

9.1.2 Transmission des factures via Chorus Pro

Le titulaire adresse ses factures mensuellement à l'établissement concerné par voie électronique, via le portail Chorus Pro (<https://chorus-pro.gouv.fr/>).

Les factures doivent être déposées sur le SIRET de l'UGECAM de Normandie : 42403791900158, en précisant l'établissement émetteur de la commande.

Chaque facture doit être accompagnée des pièces justificatives suivantes :

- Prescription médicale de transport signé et tamponné par l'établissement ;
- Détail des prestations réalisées.



Chorus Pro

Lien vers le site : <https://chorus-pro.gouv.fr/>

Toute facture non conforme ou transmise par un autre canal sera rejetée.

Les informations obligatoires figurant sur la facture incluent à minima :

- le numéro SIRET du créancier,
- le numéro d'engagement (marché ou bon de commande),
- le numéro du lot concerné (le cas échéant),
- les coordonnées complètes du créancier (nom, SIRET, adresse),
- le numéro de compte bancaire ou postal à créditer,
- le numéro et la date du marché, des avenants, et des bons de commande,
- l'intitulé, le numéro, la date de commande et la description de la prestation exécutée,
- les montants détaillés : HT, TVA (taux et montant), TTC,
- la date de facturation.

La prescription médicale de transport est conservée par l'établissement conformément à la réglementation applicable.

Le titulaire doit être en mesure de produire la prescription médicale à première demande.

9.1.3 Intérêts moratoires

En cas de retard de paiement, des intérêts moratoires courent automatiquement à compter du lendemain de la date d'échéance jusqu'au paiement effectif, conformément aux articles R2192-31 à R2192-36 du Code de la commande publique.

Le taux appliqué est celui de la Banque centrale européenne pour ses opérations principales de refinancement, majoré de huit (8) points. Ces intérêts s'appliquent au montant TTC dû, après application des clauses de révision et pénalités.

Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est également due de plein droit, payable dans les 45 jours suivant le règlement du principal.

Le délai de 30 jours ne court qu'à partir de la réception d'une facture conforme et accompagnée de toutes les pièces justificatives. Toute facture non conforme sera retournée au titulaire pour correction, ce qui suspend le délai de paiement.

9.2 - Réfaction

Des réfections financières peuvent être appliquées lorsque les prestations réalisées par le titulaire ne sont pas conformes aux stipulations du marché, sans pour autant rendre la prestation totalement inexécutable. Elles ont pour objet d'ajuster le montant dû au titulaire à la réalité du service effectivement rendu.

Les cas de réfaction sont notamment les suivants :

- non-respect du mode de transport prescrit ;
- absence de mutualisation du transport lorsque les conditions d'éligibilité définies au CCTP et/ou constatées à partir du tableau de suivi partagé (Annexe 2) sont réunies, sans justification objective ;
- écart significatif entre le kilométrage facturé et le kilométrage de référence issu des outils de calcul ou du référentiel utilisé par l'établissement ;
- exécution non conforme aux conditions prévues au marché ;
- non-respect des obligations d'optimisation telles qu'objectivées par les données issues du tableau de suivi partagé.

La réfaction est établie sur la base des données issues du tableau de suivi partagé (Annexe 2) et des constats établis par l'établissement.

Elle est indépendante des pénalités prévues au présent CCAP et peut être appliquée cumulativement avec celles-ci lorsque les manquements constatés le justifient, dans le respect du principe de proportionnalité.

10- RÉVISION DES PRIX

10.1 – Principe de révision

Les prix du présent marché sont révisables chaque année à la date anniversaire du marché, uniquement en fonction :

- de l'évolution des tarifs conventionnels applicables au transport sanitaire,
- ou, à défaut, de tout indice officiel représentatif du secteur.

Aucune révision ne pourra être demandée pour des motifs autres que ceux mentionnés ci-dessus.

10.2 – Révision des prix TPMR

Pour les prestations de transports de personnes à mobilité réduite (TPMR), les prix seront ajustés conformément aux dernières revalorisations tarifaires applicables aux taxis conventionnés, telles que publiées par les arrêtés officiels.

Le titulaire applique le pourcentage de remise indiqué à l'annexe financière de l'Acte d'Engagement sur les nouveaux tarifs de référence.

10.3 – Révision des prix bariatriques

Pour les prestations de transports bariatriques :

- Jusqu'à publication des tarifs conventionnels spécifiques, les prix en vigueur sont ceux figurant au Bordereau des Prix du marché, incluant le pourcentage de remise ou majoration contractuel applicable aux ambulances ;
- À compter de la publication officielle des tarifs conventionnels, les prix applicables sont ceux publiés, ajustés du pourcentage de remise ou majoration figurant au Bordereau des Prix.

10.4 – Indices de référence

Le titulaire devra utiliser les indices officiels publiés par arrêtés ministériels ou bulletins officiels correspondants. Toute modification de barème doit être accompagnée d'un tableau détaillé indiquant les indices utilisés, la formule de calcul appliquée et les prix révisés par prestation.

10.5 – Procédure de notification

Le titulaire doit notifier ses propositions de révision au pouvoir adjudicateur au moins un (1) mois avant la date anniversaire du marché, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Cette formalité ne s'applique pas lorsque la révision résulte directement d'un arrêté ministériel ou d'une évolution de la convention nationale.

10.6 – Clause butoir

L'évolution annuelle des prix ne peut excéder 5 % par rapport à l'année précédente, hors évolution résultant d'un arrêté ministériel ou de la convention nationale applicable.

En cas d'évolution supérieure à ce seuil et en l'absence d'accord entre les parties, le pouvoir adjudicateur pourra :

- soit maintenir les prix révisés après négociation,
- soit résilier le marché pour motif d'intérêt général, dans les conditions prévues au marché et conformément aux dispositions du Code de la commande publique.

11- NANTISSEMENT ET CESSION DE CRÉANCES

Le titulaire peut nantir ou céder les créances résultant du présent marché dans les conditions prévues par les articles L313-23 et suivants du Code monétaire et financier et par les articles R2198-1 et suivants du Code de la commande publique. L'UGECAM accepte les notifications de nantissement ou de cession de créances conformément aux dispositions légales et réglementaires.

12- AVANCE

DÉROGATION : Le présent article déroge à l'article 11 du CCAG-FCS.

Il n'est pas prévu d'avance dans le cadre du présent marché.

13- GARANTIE FINANCIÈRE

Aucune garantie financière n'est exigée pour le présent marché, conformément à l'article R2191-36 du Code de la commande publique.

14- ASSURANCES

14.1 Responsabilité civile professionnelle

Le titulaire doit souscrire et maintenir en vigueur pendant toute la durée du marché une assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers dans le cadre de l'exécution des prestations.

- Montant minimum de garantie : 5 000 000 € par sinistre et par an ;
- La couverture doit être adaptée au nombre de véhicules, au type de transport (TPMR, bariatrique, etc.) et au volume de prestations ;
- Les garanties doivent inclure les dommages aux patients transportés, aux accompagnants et aux tiers.

14.2 Assurance des véhicules

Tous les véhicules utilisés pour l'exécution des prestations doivent être assurés conformément aux dispositions du Code des assurances et du Code de la route. La couverture doit inclure les dommages corporels, matériels et immatériels causés aux patients, au personnel et aux tiers.

- La couverture doit inclure les dommages corporels, matériels et immatériels causés aux patients, au personnel et aux tiers.
- Les montants garantis doivent être adaptés au type de véhicule et à la nature du transport (ambulances, TPMR, bariatrique, etc.).

14.3 Production et suivi des attestations

Le titulaire fournit les attestations d'assurance :

- Lors de la notification du marché ;
- Annuellement, à la date anniversaire du marché, pour chaque type d'assurance souscrit.

En cas de non-transmission des attestations annuelles ou si celles-ci sont périmées, l'UGECAM pourra suspendre le paiement des sommes dues au titulaire jusqu'à régularisation complète.

14.4 – Contrôle et conformité

L'UGECAM se réserve le droit de vérifier la validité et la conformité des polices d'assurance. Toute modification des garanties ou des montants couverts doit être signalée immédiatement au pouvoir adjudicateur. Le titulaire reste pleinement responsable de l'exécution du marché, même en cas de défaut ou d'insuffisance de couverture de son assureur.

15- SOUS-TRAITANCE

15.1 Principe

Le titulaire peut sous-traiter l'exécution de certaines parties du marché, sous réserve de l'acceptation du sous-traitant et de l'agrément de ses conditions de paiement par l'UGECAM, conformément aux articles L2193-1 et suivants du Code de la commande publique.

15.2 Déclaration de sous-traitance

Le titulaire doit déclarer à l'UGECAM tout sous-traitant avec lequel il envisage de contracter, en précisant :

- La nature des prestations sous-traitées ;
- Le nom, la raison sociale et l'adresse du sous-traitant ;
- Le montant maximum des sommes à payer directement au sous-traitant ;
- Les conditions de paiement prévues au sous-traité.

15.3 Responsabilité

Le titulaire demeure personnellement responsable de l'exécution de l'ensemble des prestations vis-à-vis de l'UGECAM, même en cas de sous-traitance.

15.4 – Limitation des prestations sous-traitables

Les prestations de transports urgents ne peuvent être sous-traitées que si le sous-traitant est agréé pour ce type de transport et respecte les mêmes délais d'intervention, protocoles médicaux et exigences techniques que le titulaire principal.

Les prestations de transports bariatriques ou TPMR peuvent être sous-traitées uniquement à des opérateurs disposant des véhicules et du personnel qualifié conformément au CCTP et aux normes conventionnelles.

Dans tous les cas, la sous-traitance ne peut en aucun cas compromettre la continuité et la qualité du service, ni les obligations de sécurité et de confidentialité des données patients.

15.5 – Contrôle et validation

L'UGECAM se réserve le droit de refuser un sous-traitant ne répondant pas aux critères requis. Tout manquement du sous-traitant est considéré comme un manquement du titulaire principal et peut entraîner l'application des pénalités ou la résiliation du marché conformément aux articles 18 et 20 du présent CCAP.

16- MODIFICATION DU MARCHÉ

16.1 – Conditions générales de modification

Le marché peut être modifié par avenant, conformément aux dispositions de l'article R2194-1 du Code de la commande publique.

16.2 – Modifications liées aux besoins du pouvoir adjudicateur

Les prestations supplémentaires doivent : conserver un lien direct avec l'objet du marché ; être cohérentes avec les familles de prestations figurant dans le bordereau des prix ; ne pas dépasser 5 % du montant initial du marché sans avenant spécifique.

16.3 – Modifications hors prévision initiale

Toute modification non prévue initialement nécessite un accord écrit préalable de l'UGECAM. Le titulaire doit transmettre une proposition écrite détaillant les impacts techniques, financiers et organisationnels.

16.4 – Formalisation

Toute modification acceptée fera l'objet d'un avenant écrit signé par les parties, précisant la nature des prestations modifiées, les impacts financiers et la date d'entrée en vigueur. Les modifications ne sont effectives qu'à compter de la signature de l'avenant.

17- CONTRÔLE ET SUIVI

17.1 Droit de contrôle

L'UGECAM se réserve le droit de procéder à tout contrôle qu'il juge utile sur :

- La qualité des prestations exécutées
- Le respect des prescriptions médicales
- La conformité des véhicules et du matériel
- La qualification du personnel
- Le respect des obligations contractuelles

17.2 Modalités de contrôle

Les contrôles peuvent être réalisés à tout moment, avec ou sans préavis, par les services de l'UGECAM ou par un tiers mandaté.

Le titulaire doit donner accès aux documents et informations nécessaires au contrôle.

17.3 Tableau de bord qualité - Outil de suivi partagé

Le titulaire s'engage à renseigner un tableau de suivi partagé (format Excel ou équivalent, exploitable sans outil propriétaire) permettant la traçabilité de chaque transport.

Ce tableau de bord qualité comprend a minima les colonnes suivantes :

- N° de commande et date/heure de commande
- Patient (identifiant anonymisé)
- Origine → destination
- Type de transport prescrit
- Code supplément transport (ST4, ST5, ST6)
- Date et heure prévue de prise en charge
- Date et heure effective de prise en charge
- Retard éventuel (en minutes)
- Type de véhicule demandé vs type fourni
- Kilométrage facturé vs kilométrage théorique et écart (%)
- Montant facturé
- Incidents éventuels et observations
- Transport partagé réalisé (oui/non)
- Nombre de patients transportés simultanément
- Éligibilité du transport au partage (oui/non)
- Motif de non-recours au transport partagé, le cas échéant

Le tableau est mis à jour au fil des transports, dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures suivant la réalisation de la prestation.

Il sert de support :

- au suivi mensuel et trimestriel,
- à l'analyse de la performance du titulaire, notamment en matière d'optimisation du transport partagé,
- à l'élaboration des comptes rendus présentés lors des comités de suivi (cf. article 17.5),
- à l'alimentation de la grille d'évaluation trimestrielle (Annexe 4),
- et à la vérification des éléments pouvant donner lieu à réfaction ou pénalités dans les conditions prévues au CCAP.

Cf. Annexe 2 : modèle de tableau de suivi partagé.

17.4 Indicateurs de performance

Le titulaire s'engage à transmettre, préalablement à chaque comité de suivi trimestriel, un état synthétique établi à partir du tableau de suivi partagé (Annexe 2 du CCTP), exploité et consolidé pour les besoins du pilotage du marché.

Cet état comprend a minima les éléments suivants :

- le volume de transports réalisés par catégorie (ambulance, VSL, taxi conventionné) sur la période considérée
- le taux de transports partagés réalisés sur la période
- le taux de transports éligibles au partage non mutualisés, ainsi que les principaux motifs associés
- le nombre moyen de patients transportés par course partagée
- les incidents significatifs survenus ainsi que les actions correctives mises en œuvre
- les difficultés d'organisation ou de capacité rencontrées impactant la continuité ou la qualité de service
- tout indicateur complémentaire permettant d'apprécier la performance économique et organisationnelle du service

Cet état est transmis à l'établissement au moins cinq (5) jours ouvrés avant la réunion du comité de suivi, sous un format exploitable (tableur ou format équivalent).

Ces indicateurs constituent des outils de pilotage, d'analyse de la performance et d'amélioration continue du service. Ils peuvent être rapprochés des données issues du tableau de suivi partagé afin de vérifier la cohérence et la conformité de l'exécution du marché, sans constituer en eux-mêmes des engagements autonomes distincts des stipulations du présent marché.

17.5 Réunions de suivi du marché

- **Réunion de lancement** : dans les 7 jours ouvrés suivant le début du marché pour ajuster planning, contacts et consignes de sécurité. Le démarrage des prestations n'est pas suspendu.
- **Réunion de suivi initial** : dans les 60 jours suivant le démarrage, pour faire un point sur le démarrage et la bonne exécution des prestations.
- **Comité de suivi et compte-rendu** : organisé chaque trimestre, avec le titulaire, le cadre référent et un représentant de la direction de l'établissement ou de l'UGECAM. La grille d'évaluation trimestrielle (Annexe 4 du CCTP) est utilisée comme support de discussion lors de ce comité. Ordre du jour :
 - bilan qualitatif de l'exécution des prestations
 - analyse des incidents et réclamations survenus sur le trimestre
 - ajustements organisationnels éventuels
 - anticipation des besoins à venir

Le titulaire prépare, préalablement à chaque comité, un bref état des lieux des transports réalisés (volume par catégorie, incidents notables, difficultés rencontrées). Ce document est transmis à l'établissement au moins 5 jours ouvrés avant la réunion.

Un relevé de décisions est établi conjointement à l'issue de chaque comité, listant les actions convenues et leur échéance. Il se substitue au compte-rendu formel.

L'UGECAM peut organiser toute réunion supplémentaire jugée nécessaire.

17.6- Constat d'exécution du service

En cas de manquement constaté dans l'exécution des prestations, une fiche d'incident / avis de non-conformité (Annexe 3 du CCTP) peut être établie par le représentant du site bénéficiaire. Cette fiche, décrivant de manière circonstanciée les manquements relevés, est transmise au titulaire pour suite à donner.

Le représentant de l'établissement peut intervenir directement auprès du titulaire afin que les corrections nécessaires soient apportées immédiatement. Cette démarche vise à rétablir le service avant toute application de pénalités.

18- PÉNALITÉS

DÉROGATION : Le présent article déroge aux articles 14 du CCAG-FCS.

18.1 Principe général

Les pénalités ont vocation à sanctionner des manquements répétés et avérés, et non des incidents isolés inhérents à toute activité de transport sanitaire. Elles ne sont appliquées qu'après épuisement de la procédure de signalement décrite ci-dessous.

18.2 Procédure de signalement préalable

Tout dysfonctionnement constaté (retard, inadéquation de véhicule, défaut de traçabilité, personnel non qualifié, interlocuteur injoignable) fait l'objet d'une fiche d'incident transmise au titulaire par l'établissement concerné (cf. Annexe 3 du CCTP).

Le titulaire dispose de 5 jours ouvrés pour apporter une réponse ou une explication. Cette procédure ne donne lieu à aucune pénalité financière.

18.3 Application des pénalités

Les pénalités deviennent applicables lorsqu'un même type de manquement est constaté au moins 3 fois sur un trimestre civil, après signalement resté sans réponse satisfaisante.

Dans ce cas, une pénalité forfaitaire de 200 € HT par type de manquement et par trimestre est appliquée, retenue sur la facture du mois suivant la fin du trimestre concerné.

Les types de manquements ouvrant droit à pénalité sont :

- Retards d'intervention répétés (au-delà de 15 minutes par rapport à l'horaire convenu)
- Inadéquation répétée du véhicule par rapport à la prescription médicale
- Défaut répété de mise à jour du tableau de suivi partagé
- Personnel intervenant sans les qualifications réglementaires requises
- Interlocuteur dédié injoignable pendant les horaires prévus
- Ecart sur la remise contractuelle
- Ecart kilométrique injustifié
- Non-respect des obligations de transition en fin de marché (article 24)

18.4 Modalités d'application

Avant toute retenue, le titulaire est mis en demeure par écrit et dispose de 15 jours pour présenter ses observations. Passé ce délai ou en cas d'observations jugées non recevables par l'UGECAM, la retenue est opérée sur la facture suivante.

Les pénalités de types différents sont cumulables pour un même trimestre, dans la limite du plafond annuel.

18.5 Plafond des pénalités

Le total des pénalités appliquées ne peut excéder 15 % du montant annuel HT du lot concerné. Le dépassement de ce plafond constitue un motif de résiliation pour faute conformément à l'article 20.1.

19- PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

19.1 Qualification du titulaire

Le titulaire agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD pour le traitement des données à caractère personnel des patients.

19.2 Obligations du titulaire

Le titulaire s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour les finalités définies par l'UGECAM ;
- Garantir la confidentialité et la sécurité des données, et notifier toute violation à l'UGECAM ;
- Ne pas transférer les données hors de l'UE sans autorisation préalable ;
- Assister l'UGECAM pour l'exercice des droits des personnes concernées.

19.3 Durée de conservation

Les données sont conservées uniquement pour la durée nécessaire à l'exécution du marché. À son terme, elles doivent être restituées ou détruites de manière sécurisée, sauf obligation légale de conservation.

19.4 Accord de traitement des données (DPA)

Les obligations ci-dessus sont complétées par un DPA annexé au marché, détaillant les traitements autorisés, les mesures de sécurité et les conditions d'exercice des droits des personnes concernées. Sans DPA signé, aucun traitement de données ne peut être effectué.

19.5 – Sous-traitants

Le titulaire s'assure que tous ses sous-traitants intervenant pour l'exécution du marché, notamment pour les prestations TPMR ou bariatriques, respectent les obligations du RGPD et du DPA. Toute violation par un sous-traitant est réputée commise par le titulaire et pourra entraîner l'application des pénalités prévues au point n°18.

20- RÉSILIATION- MESURES COERCITIVES

20.1 Résiliation pour faute

En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des prestations par le titulaire, l'UGECAM pourra prononcer la résiliation du marché aux torts du titulaire, après mise en demeure restée infructueuse pendant un délai de quinze (15) jours, conformément à l'article L2195-1 du Code de la commande publique.

Constituent notamment des motifs de résiliation pour faute :

- Le non-respect répété des délais d'intervention
- Le dépassement du plafond des pénalités (15% du montant annuel)
- L'absence persistante de mise à jour du tableau de suivi
- Le non-respect grave des obligations de sécurité ou d'hygiène
- La violation du secret médical ou de la protection des données
- Le non-respect des obligations de transition en fin de marché prévues à l'article 24
- Le recours au travail dissimulé (*article 22.6*)
- La violation grave et répétée des obligations RGPD (*article 19*)

20.2 Résiliation pour motif d'intérêt général

L'UGECAM pourra résilier le marché pour motif d'intérêt général, conformément à l'article L2195-3 du Code de la commande publique.

Dans ce cas, le titulaire aura droit au paiement des prestations effectuées et à une indemnité pour le préjudice subi du fait de la résiliation, calculée en tenant compte notamment :

- Des prestations déjà réalisées
- Des frais engagés pour l'exécution du marché
- Des investissements non amortis

Un préavis de trois (3) mois devra être respecté.

20.3 Résiliation amiable

Le marché pourra être résilié d'un commun accord entre les parties, selon les modalités qu'elles détermineront.

20.4 Continuité du service

En cas de résiliation, le titulaire s'engage à assurer la continuité du service jusqu'à la prise d'effet de la résiliation ou jusqu'à la mise en place d'un nouveau prestataire.

21- RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

21.1 Conciliation préalable

En cas de différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution du marché, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable.

Les parties se réuniront dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification du différend par l'une des parties.

La conciliation est menée avec la participation des interlocuteurs dédiés et des responsables hiérarchiques respectifs.

21.2 Médiation

En cas d'échec de la conciliation, les parties peuvent convenir de recourir à la médiation du Comité consultatif interrégional de règlement amiable des différends et litiges relatifs aux marchés publics, conformément à l'article L2197-1 du Code de la commande publique.

CCIRA de Nantes – DREETS des Pays de la Loire
Immeuble Skyline, 22 mail Pablo Picasso – BP 24209
44042 NANTES Cedex 1
Email : Paysdl.ccira@dreets.gouv.fr

21.3 Juridiction compétente

Le tribunal compétent en la matière est le suivant :

Tribunal Judiciaire de Rouen – Palais de Justice

34 rue aux Juifs
76000 Rouen
tj-rouen@justice.fr

22- CLAUSES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES

22.1 Objectifs

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire s'engage à suivre et améliorer ses performances environnementales et sociales, conformément aux engagements de l'UGECAM de Normandie et aux exigences légales applicables.

22.2 Indicateurs environnementaux

Annuellement, le titulaire transmet des informations synthétiques sur :

Flotte et normes environnementales

- Part de véhicules Euro 6 dans le parc (%)
- Part de véhicules hybrides / électriques / GNV (%)
- Consommation moyenne L/100 km et plan de réduction

Optimisation des trajets et transport partagé

- Algorithme / outil d'optimisation des tournées
- Éco-conduite (formation + suivi télématique)
- Décrivez vos pratiques d'optimisation des trajets à vide et de transport partagé VSL ainsi que les modalités d'organisation et les outils mis en œuvre à cet effet. Transmettre un indicateur de taux de mutualisation des transports réalisés.

22.3 Indicateurs sociaux

Annuellement, le titulaire fournit des informations synthétiques sur :

- Heures de formation par ETP/an
- Le taux de salariés en situation de handicap mobilisés pour l'exécution du marché,
- le cas échéant, le volume d'heures d'insertion réalisées dans le cadre de l'exécution du marché ou dispositifs équivalents,
- les actions mises en œuvre en faveur de l'inclusion, de la diversité et de la prévention des risques professionnels.

22.4 Suivi et reporting

Les indicateurs seront transmis sous forme de tableau simple, validé par l'UGECAM. Ils seront examinés lors des réunions de suivi d'exécution prévues à l'article 17.5. Le non-respect de la collecte ou de la transmission fera l'objet d'un signalement mais ne donnera lieu à aucune pénalité financière, sauf manquement grave répété.

22.5 Amélioration continue

L'UGECAM pourra proposer, en concertation avec le titulaire, des actions d'amélioration environnementale ou sociale. Ces actions ne deviendront obligatoires qu'après avenant au marché en cas d'impact financier ou modification des obligations contractuelles.

22.6 Travail dissimulé

Conformément aux articles L8221-1 et suivants et L8222-1 et suivants du Code du travail, le titulaire atteste sur l'honneur, lors de la notification du marché puis tous les six mois jusqu'à la fin de son exécution, qu'il satisfait aux obligations relatives à la lutte contre le travail dissimulé.

À cet effet, le titulaire fournit les documents suivants :

- une attestation de vigilance délivrée par l'URSSAF datant de moins de six mois ;
- un extrait K-bis ou équivalent datant de moins de trois mois ;
- une attestation sur l'honneur de dépôt des déclarations sociales et fiscales.

Ces obligations s'étendent à l'ensemble des sous-traitants du titulaire. Le titulaire s'engage à obtenir de chacun de ses sous-traitants les mêmes attestations et à les transmettre à l'UGECAM sur demande.

En cas de manquement constaté, l'UGECAM pourra prononcer la résiliation du marché pour faute conformément à l'article 20.1 du présent CCAP, après mise en demeure restée infructueuse, sans préjudice des sanctions pénales et financières applicables.

23 FORCE MAJEURE

Constitue un cas de force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties, rendant temporairement ou définitivement impossible l'exécution des obligations contractuelles, notamment : catastrophe naturelle, pandémie officiellement déclarée, destruction des infrastructures par fait de guerre ou acte terroriste.

Ne constituent pas des cas de force majeure :

- les grèves du personnel du titulaire (cf. article 6.4) ;
- les pannes de véhicules ;
- les conditions météorologiques habituelles de la saison ;
- les difficultés d'approvisionnement prévisibles.

En cas de force majeure, la partie qui l'invoque doit notifier l'autre partie par écrit dans les 48 heures suivant la survenance de l'événement, en précisant sa nature, sa durée prévisible et ses conséquences sur l'exécution du marché.

Pendant la période de force majeure :

- les obligations des deux parties sont suspendues dans la limite de l'événement ;
- le titulaire met en œuvre tous les moyens disponibles pour limiter l'impact sur les prestations ;
- les délais contractuels sont suspendus sans pénalité.

Si la force majeure se prolonge au-delà de trente (30) jours consécutifs, les parties se réunissent dans un délai de quinze (15) jours pour examiner les conditions de poursuite ou de résiliation amiable du marché conformément à l'article 20.3.

24 TRANSITION EN FIN DE MARCHÉ

Dès notification de la non-reconduction ou de la résiliation du marché, le titulaire s'engage à mettre en œuvre une période de transition garantissant la continuité des prestations jusqu'à la prise d'effet du nouveau marché.

Durant cette période de transition, le titulaire :

- maintient l'intégralité de ses obligations contractuelles aux mêmes conditions tarifaires ;
- coopère activement avec le nouvel attributaire pour assurer le transfert des informations nécessaires à la continuité des prestations ;
- transmet à l'UGECAM l'ensemble des données relatives aux transports réalisés (historique, tableau de suivi, registres) dans un format exploitable sous quinze (15) jours suivant la fin du marché ;
- restitue ou détruit les données personnelles des patients conformément à l'article 19 du présent CCAP et au DPA annexé.

La durée maximale de cette période de transition est fixée à trois (3) mois. Elle est rémunérée aux conditions tarifaires du marché en vigueur.

Le titulaire ne peut en aucun cas invoquer la fin du marché pour interrompre les prestations avant la prise en charge effective par le nouveau prestataire. Tout manquement à cette obligation pourra donner lieu à l'application des pénalités prévues à l'article 18 du présent CCAP, sans préjudice des autres recours disponibles.

ANNEXE – ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNÉES (DPA)

Entre :

L'UGECAM de Normandie, représentée par Julien BORDRON, Directeur,

et

, représentée par [nom et fonction], ci-après « le Titulaire »

Collectivement dénommés « les Parties ».

1. Objet

Le présent accord a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Titulaire traite les données à caractère personnel y compris des données de santé pour le compte de l'UGECAM, dans le cadre de l'exécution du marché de transport sanitaire.

2. Catégories de données et finalités

2.1 Catégories de données traitées :

- Données d'identification des patients : nom, prénom, date de naissance, numéro de sécurité sociale ;
- Données de contact : adresse postale, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), adresse électronique uniquement lorsqu'elle est transmise par l'établissement prescripteur et strictement nécessaire à la coordination du transport ;
- Données médicales strictement limitées à la prescription de transport et aux éléments nécessaires à la prise en charge, à savoir : nature du transport prescrit, niveau de prise en charge, et éventuelles contraintes médicales liées à l'exécution du transport ;
- Données de planification des transports : date, heure, lieu de prise en charge et lieu de destination ;
- Données relatives à l'exécution du transport : identification du trajet réalisé, horaires effectifs de prise en charge et de dépose ;
- Données nécessaires à la facturation des prestations : type de transport, kilométrage réalisé, et suppléments applicables le cas échéant (ST4, ST5, ST6) ;
- Données de traçabilité de l'exécution du service : identifiant de la commande et statut de réalisation du transport.

2.2 Finalités du traitement :

Les données sont traitées exclusivement pour :

- l'organisation et l'exécution des transports sanitaires prescrits ;
- la prise en charge des patients dans le cadre du parcours de soins ;

- le suivi administratif, logistique et financier des prestations ;
- le contrôle et la traçabilité de l'exécution du marché ;
- le respect des obligations légales et réglementaires applicables.

3. Durée du traitement

À l'expiration ou à la résiliation du marché, le Titulaire s'engage simultanément à :

- restituer l'intégralité des données à l'UGECAM dans un format exploitable ;
et
- procéder à la destruction sécurisée de l'ensemble des données, y compris les copies, sauvegardes et tout support ou environnement de traitement, dans un délai conforme aux exigences réglementaires applicables.

4. Obligations du Titulaire

Le Titulaire s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour le compte de l'UGECAM et selon ses instructions documentées ;
- Garantir la confidentialité et la sécurité des données ;
- Ne pas transférer les données hors de l'Union européenne sans accord écrit préalable ;
- Mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles conformes à l'article 32 du RGPD ;
- Assister l'UGECAM pour répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées ;
- Notifier à l'UGECAM toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, et au plus tard dans un délai permettant à l'UGECAM de respecter ses propres obligations de notification réglementaires, notamment celles prévues à l'article 33 du RGPD.
- Coopérer avec la CNIL et toute autorité de contrôle compétente en cas de demande.

5. Sous-traitance

Le Titulaire ne peut recourir à un sous-traitant qu'avec l'accord préalable écrit de l'UGECAM. Le Titulaire impose à ses sous-traitants des obligations équivalentes au présent DPA. Le Titulaire reste pleinement responsable du respect des obligations RGPD par ses sous-traitants.

6. Sécurité et confidentialité

Le Titulaire s'engage à appliquer les mesures de sécurité suivantes :

- Accès aux données strictement limité au personnel habilité ;
- Journalisation et traçabilité des accès et traitements ;
- Chiffrement des données en transit et au repos ;
- Procédures de sauvegarde et de restauration ;
- Plan de gestion des incidents et notification de toute violation de données à caractère personnel à l'UGECAM dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, et en tout état de cause dans un délai permettant à l'UGECAM de respecter ses obligations de notification prévues par le RGPD.

7. Droits des personnes concernées

Le Titulaire assistera l'UGECAM pour :

- L'accès, la rectification, la suppression et la portabilité des données ;
- La limitation ou l'opposition au traitement lorsque cela est applicable ;
- La gestion des demandes dans les délais légaux.

8. Contrôle et audit

L'UGECAM se réserve le droit de vérifier, soit directement, soit par un auditeur mandaté, le respect des obligations du Titulaire, y compris en matière de protection des données et de sécurité des systèmes d'information.

Sauf urgence, suspicion de non-conformité grave ou violation de données, l'UGECAM notifie au Titulaire son intention d'audit dans un délai de **quinze (15) jours calendaires minimum** avant sa réalisation.

En cas d'incident, de violation de données ou de risque avéré pour la sécurité des données, ce délai peut être réduit à un délai compatible avec la nécessité de contrôle.

9. Restitution ou destruction des données

À l'expiration ou à la résiliation du marché, le Titulaire restituera toutes les données à l'UGECAM ou les détruira de manière sécurisée, et fournira une attestation de destruction si demandé.

10. Responsabilité

Le Titulaire est responsable de tout manquement à ses obligations en vertu du RGPD, y compris celles déléguées à ses sous-traitants.

11. Annexes

- Liste des sous-traitants autorisés (mise à jour obligatoire)
- Description détaillée des traitements
- Mesures techniques et organisationnelles appliquées

Fait à

le

Pour l'UGECAM :

Pour le Titulaire :