



UGECAM DE NORMANDIE

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

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES 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

SOMMAIRE

Table des matières

SOMMAIRE	2
1 OBJET ET DESCRIPTION DES PRESTATIONS	5
1.1 Objet.....	5
1.2 Nature des prestations.....	5
1.3 Périmètre des transports pris en charge par l'établissement	5
1.4 Établissements concernés	6
1.5 Classification CPV	6
2 CADRE RÉGLEMENTAIRE	6
2.1 Textes de référence	6
2.2 Prescription médicale.....	7
3 TYPES DE TRANSPORT	7
3.1 Transport en ambulance	7
3.1.1 Indications	7
3.1.2 Caractéristiques du véhicule	7
3.2 Transport en VSL.....	8
3.2.1 Indications	8
3.2.2 Caractéristiques du véhicule	8
3.3 Transport en taxi conventionné	8
3.3.1 Conditions.....	8
3.3.2 Conventionnement.....	8
3.4 Transport de patients en fauteuil roulant (Lot 1 uniquement)	8
3.4.1 Spécificités	8
3.4.2 Caractéristiques du véhicule	8
4 PRESCRIPTIONS TECHNIQUES GÉNÉRALES	9
4.1 Agrément et autorisation	9
4.2 État des véhicules.....	9
4.3 Hygiène et désinfection.....	9
4.4 Matériel médical.....	10
5 MOYENS MATÉRIELS	10
5.1 Parc de véhicules	10
5.2 Localisation.....	10
5.3 Équipements de communication	10
5.4 Équipements de sécurité.....	11

6	MOYENS HUMAINS	11
6.1	Qualification du personnel.....	11
6.1.1	Pour les ambulances	11
6.1.2	Pour les VSL et taxis conventionnés	11
6.1.3	Formation spécifique à l'établissement	11
6.1.4	Formation continue	12
6.2	Tenue professionnelle.....	12
6.3	Comportement professionnel	12
7	MODALITÉS D'INTERVENTION.....	12
7.1.1	– Système de gestion et de commande des transports.....	12
7.2	Système de commande	13
7.3	Délais d'intervention.....	13
7.4	Procédure de prise en charge	13
7.5	Pendant le transport.....	14
7.6	À l'arrivée et au retour.....	14
7.7	Gestion des urgences	14
7.8	Incidents et retards	14
7.9	Interdiction de refus de transport.....	14
7.10	Défaut de disponibilité et substitution de mode de transport.....	15
7.11	Contrôle des distances facturées – Prévention des surfacturations kilométriques	15
7.12	Transport simultané et transport partagé	16
7.13	Attente du patient à destination	17
7.14	Plan de Continuité d'Activité (PCA)	17
8	QUALITÉ ET SÉCURITÉ	17
8.1	Secret médical	17
8.2	Respect de la dignité	17
8.3	Traçabilité	18
8.4	Assurance qualité	18
9	OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES PAR LOT	18
9.1	LOT 1 - CRMPR « Les Herbiers » à Bois-Guillaume.....	18
9.1.1	Disponibilité	18
9.1.2	Organisation des commandes	18
9.1.3	Spécificités Hospitalisation de Jour	18
9.1.4	Permissions de sortie.....	19
9.1.5	Transport en fauteuil roulant	19
9.2	LOT 2 - CSMR « L'Hostrea » à Noyers	20

9.2.1	Disponibilité	20
9.2.2	Organisation	20
9.2.3	Procédure	20
9.3	LOT 3 - CSMR « Le Parc » à Bagnoles-de-l'Orne	20
9.3.1	Disponibilité	20
9.3.2	Organisation	20
9.3.3	Procédure	20
9.3.4	Optimisation.....	21
10	- VOLUMES PRÉVISIONNELS	21
10.1	Caractère indicatif	21
10.2	Volumes	21
10.2.1	Volumes par lot.....	21
10.3	Variabilité	21
11	- ANNEXE 1 : Coordonnées des établissements	23
11.1	CRMPR Les Herbiers	23
11.2	CSMR L'Hostrea	23
11.3	CSMR Le Parc	23
12	- ANNEXE 2 : Modèle de tableau de suivi partagé	24
13	- ANNEXE 3 :	25
	Fiche d'incident / avis de non-conformité	25
14	- ANNEXE 4 : Grille d'évaluation trimestrielle	26

1 OBJET ET DESCRIPTION DES PRESTATIONS

1.1 Objet

Le présent CCTP définit les conditions techniques d'exécution des prestations de transports sanitaires des patients accueillis dans les établissements sanitaires de l'UGECAM de Normandie.

1.2 Nature des prestations

Les prestations comprennent l'organisation et la réalisation de transports sanitaires, incluant :

- Le transport en ambulance (patients couchés ou semi-assis) ;
- Le transport en véhicule sanitaire léger - VSL (patients assis) ;
- Le transport en taxi conventionné (patients assis) ;
- Le transport assis de patients en fauteuil roulant (Lot 1 uniquement).

1.3 Périmètre des transports pris en charge par l'établissement

Conformément aux dispositions de Article L. 322-5 du Code de la sécurité sociale, les transports sanitaires sont réalisés sur prescription médicale et dans le respect des règles de prise en charge applicables.

Les transports prescrits pour les patients hospitalisés sont pris en charge par l'établissement lorsque leur financement relève de celui-ci, notamment lorsque le patient demeure administrativement hospitalisé, conformément à la réglementation et à la doctrine de l'Assurance Maladie.

Les établissements concernés sont des établissements de santé, notamment des établissements de santé privés d'intérêt collectif (ESPIC), titulaires d'un CPOM et autorisés à exercer une activité de soins.

Les établissements prennent en charge des patients en hospitalisation complète et/ou en hospitalisation de jour, notamment en soins médicaux et de réadaptation.

Dans ce cadre, le présent marché a pour objet la réalisation des transports sanitaires prescrits pour les patients lorsque leur prise en charge relève de l'établissement.

Ces transports comprennent notamment :

- les transports intra-établissements entre différents sites d'un même établissement UGECAM ;
- les transports inter-établissements lorsque le patient demeure administrativement hospitalisé ;
- les transports provisoires vers des consultations, examens ou actes externes nécessaires à la prise en charge médicale ;
- les transports liés à une permission thérapeutique prescrite lorsque le patient reste administrativement hospitalisé ;

- les transferts définitifs entre établissements de santé prescrits médicalement lorsque leur prise en charge incombe à l'établissement prescripteur.

Les transports sont réalisés conformément à la prescription médicale, dans le respect du mode de transport prescrit et des règles applicables aux transports sanitaires.

Lorsque l'état du patient le permet, les titulaires du marché veillent à favoriser l'organisation de transports partagés, conformément aux dispositions du Code de la sécurité sociale.

Sont exclus du présent marché :

- les transports réalisés sans prescription médicale ;
- les transports de convenance personnelle ;
- les transports relevant de la prise en charge individuelle du patient après sortie administrative de l'établissement.

1.4 Établissements concernés

Les prestations sont destinées aux trois établissements suivants :

LOT	ÉTABLISSEMENT	ADRESSE
LOT 1	CRMPR « Les Herbiers »	111 rue Herbeuse 76230 Bois-Guillaume
LOT 2	CSMR « L'Hostréa »	Sente de Gisancourt 27720 Noyers
LOT 3	CSMR « Le Parc »	32 Avenue du Docteur Joly 61140 Bagnoles-de-l'Orne

1.5 Classification CPV

CPV principal : 85143000 : Services de transport sanitaire en ambulance

60130000 : Services de transport routier spécialisé de passagers (pour les taxis et VSL)

60140000 : Transport non régulier de passagers.

2 CADRE RÉGLEMENTAIRE

2.1 Textes de référence

Le titulaire doit respecter l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables au transport sanitaire, notamment :

- Code de la sécurité sociale : articles L322-5 et suivants, L322-5-2 ;
- Code de la santé publique : articles L6312-1 et suivants, R6312-1 et suivants, R6312-8 (catégories de véhicules), R6312-33 (autorisation de mise en service) ;
- Arrêté du 23 décembre 2006 modifié fixant le référentiel de prescription des transports ;

- Arrêté du 12 décembre 2017 fixant les caractéristiques et les installations matérielles exigées pour les véhicules affectés aux transports sanitaires terrestres (abrogeant l'arrêté du 10 février 2009) ;
- Code de la sécurité sociale : articles R.322-10 et suivants (prise en charge des transports sanitaires) ;
- Norme NF EN 1789 relative aux véhicules de transport sanitaire ;
- Code de la route et ses textes d'application ;
- Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) ;
- Décret n°2012-1007 du 29 août 2012 relatif à l'agrément nécessaire au transport sanitaire terrestre et à l'autorisation de mise en service des véhicules de transports sanitaires ;
- Doctrine article 80 LFSS 2017
- Note d'information DSS/1A/DGOS/R2/2018/80 du 19 mars 2018 relative à la mise en œuvre de l'article 80 de la LFSS pour 2017 (périmètre des transports à la charge des établissements depuis le 1er octobre 2018).
- Le titulaire doit être titulaire d'une autorisation de mise en service délivrée par l'ARS pour chaque véhicule affecté au marché conformément aux articles L6312-2 et R6312-8 du Code de la santé publique.

2.2 Prescription médicale

Tous les transports font l'objet d'une prescription médicale établie par un médecin de l'établissement, conformément à l'article L322-5 du Code de la sécurité sociale.

Le mode de transport prescrit (ambulance, VSL, taxi conventionné) doit être strictement respecté par le titulaire. Toute modification du mode de transport prescrit doit faire l'objet d'une validation médicale préalable.

3 TYPES DE TRANSPORT

3.1 Transport en ambulance

3.1.1 Indications

Le transport en ambulance est prescrit lorsque l'état du patient nécessite :

- Un transport en position allongée ou semi-assise obligatoire
- Un transport brancardé ou porté
- Une surveillance par une personne qualifiée
- Une administration d'oxygène
- Des conditions particulières de sécurité ou d'hygiène

3.1.2 Caractéristiques du véhicule

L'ambulance doit être conforme à la norme NF EN 1789 et comporter obligatoirement :

- Un brancard principal avec système de portage ;
- Un système d'oxygénothérapie avec manostat et manomètre ;
- Un système d'aspiration de mucosités ;
- Un matériel de réanimation et d'urgence conforme à l'arrêté du 12 décembre 2017 ;

- Un système de communication permanent ;
- Un système de climatisation et chauffage.

3.2 Transport en VSL

3.2.1 Indications

Le transport en VSL est prescrit lorsque :

- L'état du patient est compatible avec la position assise ;
- Le patient peut effectuer seul, ou avec une aide limitée, les gestes nécessaires au transport ;
- Aucune surveillance médicale n'est nécessaire pendant le trajet.

3.2.2 Caractéristiques du véhicule

Le VSL doit :

- Être aménagé pour le transport de trois (3) patients assis maximum ;
- Être équipé d'un moyen de liaison radiotéléphonique ;
- Comporter une trousse de secours conforme à la réglementation ;
- Être signalé conformément à la réglementation en vigueur .
- Disposer d'un espace suffisant (coffre) pour le fauteuil roulant manuel du patient

3.3 Transport en taxi conventionné

3.3.1 Conditions

Le transport en taxi conventionné est prescrit pour les patients dont l'état est compatible avec un transport assis individuel, sans nécessité de surveillance médicale ni de matériel spécialisé.

3.3.2 Conventionnement

Le titulaire doit être conventionné avec l'Assurance Maladie conformément à l'article L322-5 du Code de la sécurité sociale. La liste des taxis conventionnés doit être tenue à jour et communiquée à l'UGECAM sur demande.

3.4 Transport de patients en fauteuil roulant (Lot 1 uniquement)

3.4.1 Spécificités

Ce type de transport concerne les patients à mobilité réduite nécessitant un transport en fauteuil roulant. Il est réservé au Lot 1 – CRMPR « Les Herbiers » (sous lot .1.3)

3.4.2 Caractéristiques du véhicule

Le véhicule doit obligatoirement :

- Être équipé d'une rampe d'accès ou d'un élévateur homologué ;
- Permettre le transport simultané de 3 patients (2 assis + 1 en fauteuil) ou 1 patient + 2 accompagnateurs ;
- Disposer de systèmes d'arrimage sécurisés pour les fauteuils roulants (conformes à la norme ISO 10542-1:2012 et son amendement 2016) ;
- Être équipé d'un moyen de communication radiotéléphonique.

4 PRESCRIPTIONS TECHNIQUES GÉNÉRALES

4.1 Agrément et autorisation

Le titulaire doit détenir, pour chaque lot soumissionné :

- L'agrément préfectoral pour l'exercice de l'activité de transport sanitaire terrestre (art. L6312-2 CSP), incluant l'autorisation de mise en service des véhicules dans les conditions définies à l'article R6312-33 du CSP. Les véhicules sont de catégorie C (ambulance) ou D (véhicule sanitaire léger) au sens de l'article R6312-8 du CSP ;
- L'inscription au registre du commerce et des sociétés ;
- Le conventionnement avec l'Assurance Maladie (pour les taxis).

Ces documents doivent être produits lors de la notification du marché et maintenus valides pendant toute sa durée. Toute modification ou suspension de l'agrément doit être signalée immédiatement à l'UGECAM.

4.2 État des véhicules

Tous les véhicules utilisés pour l'exécution des prestations doivent :

- Être en parfait état de fonctionnement et de propreté ;
- Faire l'objet d'un entretien régulier et d'un contrôle technique à jour ;
- Être désinfectés après chaque transport de patient infectieux ;
- Être équipés du matériel obligatoire en bon état de fonctionnement ;
- Respecter les normes de signalisation réglementaires.

Le titulaire tient à jour un registre de maintenance pour chaque véhicule, consultable à tout moment par l'UGECAM dans le cadre des contrôles prévus au CCAP.

4.3 Hygiène et désinfection

Le titulaire s'engage à :

- Nettoyer et désinfecter les véhicules quotidiennement ;
- Désinfecter systématiquement après transport d'un patient porteur de germe ou de bactérie multi-résistante (BMR) : port obligatoire des gants pour tout contact avec le patient, retrait des gants à la sortie de la chambre, friction hydro-alcoolique immédiate, lavage au savon désinfectant en cas de souillures visibles. Le lavage des mains s'impose entre chaque transport, après chaque débarquement et avant tout nouvel embarquement ;
- Tenir un registre de nettoyage et désinfection mis à disposition de l'UGECAM sur demande ;
- Utiliser des produits conformes aux normes en vigueur (liste des biocides agréés).

4.4 Matériel médical

Le matériel médical et de secours embarqué doit :

- Être conforme aux dispositions de l'arrêté du 12 décembre 2017 ;
- Être régulièrement vérifié et renouvelé avant toute date de péremption ;
- Être maintenu en parfait état de fonctionnement ;
- Faire l'objet d'un contrôle périodique tracé, avec fiches de vérification tenues à disposition.
- Bénéficier obligatoirement du marquage CE conformément à la réglementation relative aux dispositifs médicaux.

5 MOYENS MATÉRIELS

5.1 Parc de véhicules

Le titulaire s'engage à disposer d'un parc de véhicules suffisant pour assurer :

- La continuité du service (article 9) ;
- Le respect strict des délais d'intervention définis au CCAP ;
- Le remplacement immédiat en cas de panne ou d'immobilisation (délai de 1 heure maximum).

Le titulaire précise dans son mémoire technique le nombre et la nature des véhicules affectés à chaque lot, ainsi que les ressources de remplacement disponibles.

5.2 Localisation

Les véhicules doivent être basés dans un rayon permettant le respect des délais d'intervention prévus au CCAP.

LOT	ÉTABLISSEMENT	LOCALISATION RECOMMANDÉE
LOT 1	CRMPR Les Herbiers	Agglomération rouennaise
LOT 2	CSMR L'Hostrea	Proximité de Noyers (27)
LOT 3	CSMR Le Parc	Proximité de Bagnoles-de-l'Orne (61)

5.3 Équipements de communication

Chaque véhicule doit être équipé de :

- Un téléphone mobile avec connexion permanente ;
- Un système GPS pour l'optimisation des trajets ;
- Une liaison constante avec le siège social de l'entreprise.

5.4 Équipements de sécurité

Conformément au Code de la route, chaque véhicule doit comporter :

- Gilets de sécurité réglementaires ;
- Triangle de signalisation ;
- Extincteur en état de fonctionnement ;
- Trousse de premiers secours.

6 MOYENS HUMAINS

6.1 Qualification du personnel

6.1.1 Pour les ambulances

L'équipage d'ambulance doit comporter :

- Au moins un (1) titulaire du Diplôme d'État de Conduite et du Transport Sanitaire (DECTS), ou du Diplôme d'État d'ambulancier (DEA) reconnu équivalent par arrêté du 27 octobre 2022 ;
- L'Attestation de formation aux gestes et soins d'urgence (AFGSU) de niveau 1 ou 2 à jour ;
- Un permis de conduire en cours de validité pour les catégories requises.

6.1.2 Pour les VSL et taxis conventionnés

Les conducteurs doivent détenir :

- L'Attestation de Formation aux Fonctions d'Auxiliaire Ambulancier (AFFAA) ou équivalent reconnu ;
- L'AFGSU de niveau 1 minimum à jour ;
- Un permis de conduire en cours de validité.

6.1.3 Formation spécifique à l'établissement

Au démarrage du marché, le titulaire organise une formation de son personnel intervenant sur le site, portant sur :

- Les spécificités des pathologies prises en charge ((gériatrie, maladies d'Alzheimer et apparentés, MPR, cérébro-lésés)
- L'organisation de l'établissement (6 unités, HDJ, services annexes)
- Les circuits internes et procédures
- Les interlocuteurs et leurs rôles
- La bienveillance et la communication avec les patients

Une demi-journée minimum par personne amenée à intervenir.

Cette formation fait l'objet d'un document signé par les participants, tenu à disposition de l'établissement et communicable sur demande.

Formation continue :

- Mise à jour annuelle pour le personnel permanent (2h minimum)
- Formation systématique pour tout nouveau personnel avant sa première intervention

6.1.4 Formation continue

Le titulaire s'engage à :

- Assurer la formation continue de son personnel conformément aux obligations réglementaires ;
- Maintenir les qualifications et habilitations à jour ;
- Former le personnel aux protocoles sanitaires spécifiques des établissements de l'UGECAM ;
- Organiser des recyclages réguliers aux gestes d'urgence.

Le titulaire tient à jour un registre de formation de son personnel, communicable à l'UGECAM sur demande, notamment lors des comités de suivi trimestriels.

6.2 Tenue professionnelle

Le personnel doit porter une tenue professionnelle propre et identifiable, comportant :

- Le logo et les couleurs de l'entreprise ;
- Un badge nominatif visible ;
- Une présentation soignée adaptée au contexte médical.

6.3 Comportement professionnel

L'ensemble du personnel doit :

- Respecter le secret médical et la confidentialité des informations patients ;
- Faire preuve de courtoisie, de bienveillance et d'empathie envers les patients et leurs accompagnants ;
- Respecter strictement les protocoles de sécurité et d'hygiène ;
- Respecter l'interdiction de fumer dans les véhicules et à proximité des patients
- Adopter une conduite adaptée à l'état de santé du patient.

7 MODALITÉS D'INTERVENTION

7.1 – Système de gestion et de commande des transports

Afin d'assurer la traçabilité des demandes, le suivi de la qualité de service et la fiabilité de la facturation, les transports feront l'objet d'une gestion dématérialisée.

L'établissement utilise actuellement une solution informatique de commande et de suivi des transports sanitaires (Silbo). Le titulaire devra être en capacité d'utiliser cette solution ou toute solution équivalente validée préalablement par l'établissement.

La solution utilisée devra obligatoirement permettre :

- la réception dématérialisée des demandes de transport,
- l'horodatage des commandes et des prises en charge effectives,
- l'identification du type de transport prescrit et du véhicule réellement affecté,
- l'indication des horaires réels d'arrivée et de départ,
- la déclaration des incidents (retard, absence, modification de véhicule, transport groupé),
- l'accès en consultation pour l'établissement aux informations relatives aux transports réalisés,
- l'export mensuel des données sous format exploitable (type Excel ou équivalent),
- d'effectuer le rapprochement entre la commande, le service rendu et la facturation,
- la conformité aux exigences relatives à la protection des données personnelles et de santé.

Toute solution alternative devra garantir un niveau de fonctionnalité équivalent et être validée par l'établissement.

Le titulaire s'engage à assurer la formation de ses personnels à l'utilisation de l'outil retenu et à garantir la continuité de service.

En cas d'indisponibilité temporaire de la solution informatique, une procédure de secours devra être prévue par le titulaire, permettant d'assurer la continuité des prises en charge et la traçabilité a posteriori.

7.2 Système de commande

Les commandes de transport sont passées exclusivement via la plateforme dédiée (Silbo ou équivalent). Le titulaire doit :

- Être connecté en permanence à la plateforme pendant les heures de service ;
- Confirmer la prise en charge dans les meilleurs délais à compter de la réception de la commande ;
- Signaler immédiatement toute difficulté susceptible d'affecter l'exécution du transport.

7.3 Délais d'intervention

Les délais d'intervention sont définis à l'article 5 du CCAP. Le titulaire s'engage à respecter strictement ces délais, sous peine d'application des pénalités prévues à l'article 18 du CCAP.

7.4 Procédure de prise en charge

À l'arrivée sur site, le personnel du titulaire doit obligatoirement :

1. Se présenter à l'accueil ou au service concerné avec le bon de commande ;
2. Récupérer la prescription médicale de transport et les documents médicaux auprès du personnel soignant ;
3. Prendre connaissance des consignes particulières liées à l'état du patient ;
4. Vérifier l'identité du patient (nom, prénom, date de naissance) ;
5. Installer le patient conformément à la prescription médicale de transport.

7.5 Pendant le transport

Durant le trajet, le personnel doit :

- Assurer la sécurité et le confort du patient ;
- Surveiller l'état du patient conformément aux exigences de la prescription ;
- Adapter la conduite à l'état du patient (démarrage progressif, freinage doux, vitesse adaptée) ;
- Respecter le Code de la route en toutes circonstances ;
- Choisir l'itinéraire le plus adapté (le plus court ou recommandé) conformément à l'article 7.11 du CCTP.

7.6 À l'arrivée et au retour

Le personnel doit :

- Remettre les documents médicaux et la prescription médicale de transport au secrétariat ou au service concerné ;
- Signaler tout incident ou problème survenu pendant le transport ;
- Faire signer la prescription médicale de transport par le représentant habilité de l'établissement.

7.7 Gestion des urgences

En cas d'urgence médicale survenant pendant le transport, le personnel doit immédiatement :

1. Alerter le SAMU (15) ;
2. Mettre en œuvre les gestes de premiers secours adaptés ;
3. Suivre les instructions du médecin régulateur ;
4. Informer l'établissement de départ et l'établissement d'arrivée.

Tout événement indésirable grave (chute, dégradation de l'état du patient, accident de la route...) doit faire l'objet d'un signalement écrit transmis à l'établissement concerné dans les 24 heures.

7.8 Incidents et retards

Tout retard ou incident doit être signalé immédiatement à l'établissement concerné, avec indication de la nouvelle heure d'arrivée prévisible. Ce signalement ne dispense pas le titulaire de l'application des pénalités prévues au CCAP.

7.9 Interdiction de refus de transport

Le titulaire est tenu d'assurer les transports commandés, sauf impossibilité dûment justifiée.

Le titulaire doit disposer des moyens humains et matériels nécessaires pour garantir la continuité du service et répondre aux demandes de transport dans les conditions prévues au marché.

Un refus de transport ne peut être admis qu'à titre exceptionnel et uniquement pour un motif légitime, notamment :

- une situation présentant un risque grave et immédiat pour la sécurité du patient ou du personnel ;
- un cas de force majeure ou un événement extérieur rendant matériellement impossible l'exécution de la prestation.

Dans ces situations, le titulaire informe immédiatement l'établissement en précisant les motifs du refus et les délais prévisibles de prise en charge.

Tout refus injustifié ou répété de transport constitue un manquement aux obligations contractuelles et pourra donner lieu à l'application des pénalités prévues au CCAP, sans préjudice des autres mesures contractuelles pouvant être mises en œuvre par l'établissement.

7.10 Défaut de disponibilité et substitution de mode de transport

En cas d'indisponibilité temporaire du mode de transport commandé, le titulaire peut proposer un mode de transport de niveau supérieur (ambulance en substitution d'un VSL ou d'un taxi conventionné), sous réserve de sa compatibilité avec l'état du patient et avec la prescription médicale.

Cette substitution ne peut avoir pour effet d'augmenter le coût de la prestation pour l'établissement. La prestation est facturée sur la base du tarif correspondant au mode de transport initialement commandé.

La substitution doit permettre d'assurer la prise en charge du patient dans les délais prévus par le présent marché.

Le titulaire demeure en tout état de cause pleinement responsable de l'exécution de la prestation vis-à-vis de l'établissement.

Lorsque la prestation est réalisée par un autre opérateur mobilisé par le titulaire, celui-ci reste l'unique interlocuteur de l'établissement et assure la facturation en son nom.

Toute substitution doit être tracée et justifiée dans l'outil de suivi et pourra faire l'objet d'un contrôle.

7.11 Contrôle des distances facturées – Prévention des surfacturations kilométriques

La facturation kilométrique est établie sur la base de l'itinéraire :

- soit le plus court praticable ;
- soit l'itinéraire recommandé lorsque celui-ci est justifié par la sécurité du patient, les conditions de circulation, l'accessibilité des sites ou toute contrainte opérationnelle.

La distance est déterminée à partir d'un service de calcul d'itinéraire reconnu (tel que ViaMichelin ou tout outil équivalent validé par l'UGECAM).

Le titulaire s'engage à facturer exclusivement les kilomètres nécessaires à l'exécution du transport commandé. Aucune majoration ne pourra être appliquée pour un kilométrage supplémentaire non justifié, ni pour des trajets à vide, sauf organisation expressément demandée ou validée par l'établissement.

L'UGECAM se réserve le droit de contrôler la cohérence des trajets facturés selon les modalités suivantes :

- vérification ponctuelle de la cohérence distance facturée / distance théorique ;
- contrôle aléatoire sur un échantillon de transports mensuels ;
- audit ponctuel si nécessaire, notamment en cas de réclamation ou d'anomalie constatée.

En cas d'écart supérieur à 5 % entre distance facturée et distance théorique :

- 1ère occurrence : demande de justification adressée au titulaire sous 5 jours ouvrés ;
- à défaut de justification acceptable : refus de paiement de l'écart, le titulaire devant établir une nouvelle facturation corrigée ;
- récidive : application des pénalités prévues à l'article 18 du CCAP, en sus du refus de paiement de l'écart.

En cas de contestation sur la distance facturée, les parties procèdent à une vérification contradictoire sur la base d'un outil de calcul d'itinéraire reconnu. À défaut d'accord, la distance retenue sera celle correspondant à l'itinéraire le plus court praticable ou à l'itinéraire objectivement justifié par les contraintes de sécurité, d'accessibilité ou de circulation.

7.12 Transport simultané et transport partagé

Le transport simultané de plusieurs patients en ambulance n'est pas autorisé, dès lors que ce mode de transport implique une prise en charge individualisée et une surveillance adaptée à l'état du patient.

Le transport simultané de plusieurs patients en véhicule sanitaire léger (VSL) peut être réalisé, dans le respect de la réglementation applicable et du référentiel de prescription des transports, sous réserve que :

- chaque patient dispose d'une prescription médicale individuelle ;
- leur état de santé soit compatible avec un transport partagé, après appréciation médicale ;
- les conditions de sécurité, de confort et de dignité soient garanties pour chaque patient ;
- l'organisation du transport n'entraîne pas d'allongement excessif ou injustifié des temps de trajet. Le titulaire est tenu de privilégier, lorsque cela est médicalement possible, le recours au transport partagé.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour favoriser, lorsque les conditions médicales et organisationnelles le permettent, le recours au transport partagé.

Tout recours à un transport individuel alors qu'un transport partagé apparaissait objectivement possible au regard des éléments ci-dessus devra être justifié par le titulaire, notamment dans l'outil de traçabilité des transports.

À défaut de justification jugée suffisante, l'établissement se réserve la possibilité d'appliquer une réfaction financière, calculée sur la base d'un coût théorique correspondant à un transport partagé, selon les modalités définies à l'article 9.2 du CCAP.

Le titulaire s'inscrit dans un objectif d'optimisation du recours au transport partagé lorsque l'état de santé des patients le permet.

À ce titre, le taux de recours au transport partagé fait l'objet d'un suivi régulier dans le cadre des comités de suivi du marché.

Le titulaire met en œuvre toute organisation permettant de favoriser la mutualisation des transports, sans allongement injustifié des délais de prise en charge.

7.13 Attente du patient à destination

Le titulaire est tenu d'attendre le patient à son lieu de destination jusqu'à quinze (15) minutes si l'examen ou la consultation prévu ne dépasse pas ce délai. Au-delà, il peut repartir et assure le retour du patient dans les conditions prévues lors de la réservation, sans frais supplémentaires pour l'établissement.

7.14 Plan de Continuité d'Activité (PCA)

Le titulaire s'engage à disposer d'un Plan de Continuité d'Activité (PCA) opérationnel, garantissant la continuité des prestations en toutes circonstances, notamment en cas de crise sanitaire, sociale, climatique, technique ou organisationnelle. Ce PCA précise les modalités de mobilisation des moyens humains et matériels, les solutions de remplacement disponibles, ainsi que les procédures de communication avec les établissements. Le titulaire transmet son PCA à l'UGECAM dans les trente (30) jours suivant la notification du marché, et le tient à jour pendant toute sa durée.

8 QUALITÉ ET SÉCURITÉ

8.1 Secret médical

Le titulaire et l'ensemble de son personnel sont tenus au secret médical pour toutes les informations dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions, conformément aux articles L1110-4 et suivants du Code de la santé publique et au RGPD.

8.2 Respect de la dignité

Le titulaire s'engage à :

- Respecter la dignité et l'intimité des patients à chaque étape du transport ;
- Assurer une prise en charge bienveillante et adaptée ;
- Adapter la communication à l'état et aux capacités du patient.

8.3 Traçabilité

Le titulaire doit tenir à jour les registres et documents suivants, communicables à l'UGECAM sur demande :

- Registre des transports (date, patient, type, trajet, conducteur) ;
- Registre de nettoyage et désinfection des véhicules ;
- Registre de maintenance des véhicules ;
- Registre du matériel médical (vérifications périodiques, péremptions).

8.4 Assurance qualité

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre une démarche qualité comportant :

- Des procédures écrites pour chaque type de prestation ;
- Un système de gestion des réclamations avec traçabilité et traitement dans les 5 jours ouvrés ;
- Des indicateurs de suivi de la qualité communiqués trimestriellement à l'UGECAM, préalablement à chaque réunion de suivi ;
- Des actions d'amélioration continue identifiées et documentées.

9 OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES PAR LOT

9.1 LOT 1 - CRMPR « Les Herbiers » à Bois-Guillaume

9.1.1 Disponibilité

TYPE DE TRANSPORT	DISPONIBILITÉ	PÉRIODE
Ambulances et VSL	24h/24	7 jours / 7
Taxis conventionné	Journée	7 jours / 7
Transport fauteuil roulant	Journée	7 jours / 7

9.1.2 Organisation des commandes

Les hôtesse d'accueil établissent les demandes via la plateforme dédiée (Silbo ou équivalent). La prescription médicale de transport interne est établi et doit être joint à chaque facture. Un numéro de commande doit permettre de suivre la prestation de la commande à la facturation.

9.1.3 Spécificités Hospitalisation de Jour

L'activité HDJ représente une part croissante de l'activité de l'établissement.

Le titulaire doit :

- Prévoir des capacités évolutives pour absorber une hausse d'activité de 20% par an
- Proposer des créneaux horaires adaptés (notamment en matinée et fin de journée)
- Garantir la ponctualité pour ne pas perturber les séances de rééducation
- Favoriser le covoiturage/transport groupé quand cela est médicalement possible

Les transports pour HDJ font l'objet d'une attention particulière dans le suivi qualité, compte tenu de leur impact sur le parcours de soins.

9.1.4 Permissions de sortie

Permissions thérapeutiques :

- Prescrites médicalement
- Facturées à l'établissement
- Réservation par le personnel de l'unité

Permissions pour convenance personnelle :

- Non prescrites médicalement
- Facturées directement au patient après acceptation écrite du devis
- Réservation par les patients eux-mêmes (mercredi ou jeudi pour transport samedi/dimanche)
- Présentation obligatoire à l'infirmière de l'unité avant départ (récupération autorisation + médicaments)

IMPORTANT : L'établissement ne se substituera en aucun cas aux patients pour le paiement des permissions pour convenance personnelle.

9.1.5 Transport en fauteuil roulant

Volume : Environ 4 transports/jour en moyenne (variable selon besoins)

9.1.5.1 Zones principales de transport :

Les transports s'effectuent principalement dans la région rouennaise, vers les structures suivantes :

- CHU Charles Nicolle (Rouen) ;
- CHU Saint-Julien (À Le Petit-Quevilly) ;
- Hôpital de Bois-Guillaume ;
- Cliniques du Cèdre, de l'Europe, Mathilde, Saint-Hilaire ;
- Bihorel centre-ville, Rouen centre rive droite.

9.1.5.2 Tarification :

Un devis préalable devra être établi pour tout transport hors agglomération rouennaise avant exécution de la prestation.

Variabilité : En cas de variations importantes et durables des volumes, les deux parties conviennent de se réunir pour revoir la base tarifaire.

9.2 LOT 2 - CSMR « L'Hostréa » à Noyers

9.2.1 Disponibilité

TYPE DE TRANSPORT	DISPONIBILITÉ	PÉRIODE
Ambulances et VSL	24h/24	7 jours / 7
Taxis conventionnés	Journée 7h -20 h	Jours ouvrables

9.2.2 Organisation

- Demandes via plateforme Silbo par les secrétaires médicales
- Liste des transports modifiable selon urgences
- Flexibilité requise pour adaptation aux besoins de l'établissement

9.2.3 Procédure

Le personnel du titulaire doit :

- Se présenter à l'accueil pendant les horaires d'ouverture, ou directement au personnel soignant en dehors de ces horaires ;
- Signaler immédiatement tout retard prévisible ;
- Déposer au secrétariat médical l'ensemble des documents au retour du patient.

9.3 LOT 3 - CSMR « Le Parc » à Bagnoles-de-l'Orne

9.3.1 Disponibilité

TYPE DE TRANSPORT	DISPONIBILITÉ	PÉRIODE
Ambulances et VSL	Journée + astreinte pour urgences relatives et transferts	7 jours / 7
Taxis	Journée 7h-20h	Jours ouvrables

9.3.2 Organisation

- Demandes via plateforme Silbo par les secrétaires médicales
- La prescription médicale de transport interne à joindre à chaque facture

9.3.3 Procédure

Le personnel de l'entreprise devra se présenter au secrétariat médical et/ou à l'accueil de l'établissement selon le protocole en place dans l'établissement avant d'emmener le patient dans sa chambre. Il pourra récupérer l'ensemble des documents qui devront être transmis à la structure

où se rend le patient. En cas d'absence, il devra se rendre à la salle de soins de l'unité où se trouve le patient.

9.3.4 Optimisation

L'entreprise favorisera autant que possible le transport simultané / groupé de patients, dans le respect :

- Des prescriptions médicales individuelles
- Du confort et de la dignité des patients
- Des délais de prise en charge

10 - VOLUMES PRÉVISIONNELS

10.1 Caractère indicatif

Les volumes prévisionnels indiqués ci-après sont fournis à titre purement indicatif et n'ont aucune valeur contractuelle. Ils ne constituent pas un engagement de commande de la part de l'UGECAM, conformément à l'article 3.2 du CCAP.

10.2 Volumes

10.2.1 Volumes par lot

TYPE DE TRANSPORT	LOT 1 Les Herbiers	LOT 2 L'Hostréa	LOT 3 Le Parc
Ambulances (transport allongé)	1 800	520	520
VSL	700	130	80
Taxis	370	60	330
Transport fauteuil roulant (Lot 1 uniquement)	480	N/A	N/A
TOTAL ANNUEL ESTIMÉ	3 350 + ~1 000 TPMR	710	930

Données 2025

10.3 Variabilité

Les volumes réels peuvent varier de $\pm 30\%$ par rapport aux estimations en fonction de :

- L'activité des établissements (taux d'occupation, durée moyenne de séjour)
- La typologie des patients (pathologies, degrés d'autonomie)
- Les évolutions de l'offre de soins du territoire
- Les contraintes sanitaires (épidémies, protocoles renforcés)
- Les évolutions réglementaires

Clause de réexamen : En cas de variation supérieure à 30% pendant 3 mois consécutifs, les parties se réunissent pour analyser la situation et adapter le marché si nécessaire (article 8 du CCAP).

11 - ANNEXE 1 : Coordonnées des établissements

11.1 CRMPR Les Herbiers

- Adresse : 111 rue Herbeuse - 76230 Bois-Guillaume
- Téléphone standard : 02 35 59 52 00
- Cadre de santé référent transports : Sébastien JAFFRE
- Horaires accueil : 8h-18h du lundi au vendredi, 9h-17h samedi-dimanche

11.2 CSMR L'Hostréa

- Adresse : Sente de Gisancourt - 27720 Noyers
- Téléphone standard : 02 32 27 75 75
- Secrétariat médical : 02.32.27.75.62 / 02.32.27.75.81
- Horaires accueil : 9h- 12h30 / 13h30-17h du lundi au vendredi

11.3 CSMR Le Parc

- Adresse : 32 Avenue du Docteur Joly – 61140 Bagnoles de l'Orne
- Téléphone standard : 02 33 30 30 00
- Secrétariat médical unité A (1er étage) : 02 33 30 31 92
- Secrétariat médical unité B (3ème étage) : 02 33 30 32 82
- Secrétariat médical unité C/G (Niveau -1) : 02 33 30 31 98
- Horaires secrétariat : 8h30-17h30 du lundi au vendredi

12- ANNEXE 2 : Modèle de tableau de suivi partagé

Caractéristiques techniques :

- Format : Excel (.xlsx) ou Google Sheets
- Mise à jour : au fil des transports réalisés, au plus tard sous 48h
- Accès : accessible en continu à l'établissement ou mis à disposition via un outil collaboratif sécurisé
- Archivage : conservation 1 an minimum
- Sécurité : accès par identifiant/mot de passe
- RGPD : identifiants patients anonymisés

Comprend à minima les colonnes suivantes (article 17.3 du CCAP) :

- 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 > 5%
- Montant facturé
- Incidents éventuels et observations
- Transport partagé réalisé (oui/non)
- Nombre de patients transportés simultanément
- Transport partagé possible (oui/non)
- Motif de non-recours au transport partagé (le cas échéant)

13 - ANNEXE 3 :

Fiche d'incident / avis de non-conformité

À remplir par l'établissement en cas de dysfonctionnement :

Identification :

- Date et heure de l'incident
- N° de transport concerné
- Établissement et service
- Personnel témoin

Nature de l'incident :

- ☐ Retard > 15 min
- ☐ Inadéquation véhicule
- ☐ Problème matériel
- ☐ Problème comportemental
- ☐ Autre : _____

Description :

- Conséquences :**
- ☐ Retard consultation/examen
 - ☐ Annulation prestation
 - ☐ Impact sur parcours de soins
 - ☐ Insatisfaction patient
 - ☐ Autre : _____

Actions correctives proposées :

Réponse du titulaire :

14 - ANNEXE 4 : Grille d'évaluation trimestrielle

La grille d'évaluation trimestrielle constitue un outil de suivi et d'analyse de la performance contractuelle, utilisé dans le cadre du pilotage et du contrôle de l'exécution du marché.

Critère	Objectif	Actions convenues pour le trimestre suivant
Ponctualité générale	☐ Satisfaisante ☐ À améliorer ☐ Insuffisante	
Adéquation des véhicules	☐ Satisfaisante ☐ À améliorer ☐ Insuffisante	
Comportement du personnel	☐ Satisfaisante ☐ À améliorer ☐ Insuffisante	
Réactivité en cas d'incident	☐ Satisfaisante ☐ À améliorer ☐ Insuffisante	
Communication / reporting	☐ Satisfaisante ☐ À améliorer ☐ Insuffisante	

Elle alimente les échanges du comité de suivi et peut être rapprochée des données du tableau de suivi partagé pour apprécier la qualité d'exécution du marché.