

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Prestations de collecte, transport et livraison de produits de
santé en température dirigée au profit du GHT Alliance de
Gironde

Le présent document comporte trois annexes.

Centre Hospitalier Universitaire de Bordeaux
12 Rue Dubernat
33404 Talence CEDEX

1 Table des matières

GLOSSAIRE.....	4
1 LIEUX D'EXECUTION	5
2 ALLOTISSEMENT	5
3 SPECIFICATIONS TECHNIQUES GENERALES	5
3.1 TRANSPORTS ET PRODUITS A TRANSPORTER :	5
3.2 REGLEMENTATION :	6
3.3 TEMPERATURES DE TRANSPORT :	6
3.4 MAINTIEN DES TEMPERATURES :	6
3.5 DONNEES DE TRANSPORTS	7
3.6 GENERALITES SUR LES EMBALLAGES.....	8
3.7 COLLECTE DES PRODUITS :	9
3.8 LIVRAISON DES PRODUITS :	9
3.9 CAS PARTICULIER DU TRANSPORT EN DRY-SHIPPER :	10
3.10 SUIVI DES CONDITIONS DE TRANSPORTS ET TRAÇABILITE DES TRANSPORTS	10
4 LOT 1 : TRANSPORTS REGULIERS ET A LA DEMANDE DE PRODUITS DE SANTE EN GIRONDE EN J0.....	11
4.1 TYPES DE PRODUITS TRANSPORTES ET TEMPERATURES POUR LE LOT 1	11
4.2 LES EMBALLAGES POUR LE LOT 1.....	11
4.3 SPECIFICITES DE L'ITEM 1	12
4.4 SPECIFICITES DE L'ITEM 2	12
4.5 SPECIFICITES DE L'ITEM 3	13
4.6 SPECIFICITES DE L'ITEM 4	14
5 LOT 2 TRANSPORTS EN J0 DE PRODUITS DE SANTE EN FRANCE METROPOLITAINE.....	17
5.1 TYPES DE PRODUITS TRANSPORTES	17
5.2 EMBALLAGES	17
5.3 TEMPERATURE DE TRANSPORT REQUISE :	17
5.4 DEMANDES DE TRANSPORT.....	18
5.5 COLLECTE DES PRODUITS.....	18
5.6 CAS PARTICULIERS AU LOT 2 :	19
5.7 SUIVI DES CONDITIONS DE TRANSPORT ET TRAÇABILITE DES TRANSPORTS	19
6 LOT 3 : TRANSPORTS A J + 1 DE PRODUITS DE SANTE EN FRANCE METROPOLITAINE.	20
6.1 TYPES DE PRODUITS TRANSPORTES	20
6.2 CARACTERISTIQUES DES EMBALLAGES LIES A CE LOT	20
6.3 TEMPERATURE DE TRANSPORT REQUISE :	20
6.4 DEMANDES DE TRANSPORT.....	20
6.5 COLLECTE DES COLIS.....	21
6.6 LIVRAISON DES COLIS DU J+1	21
6.7 SUIVI DES CONDITIONS ET TRAÇABILITE DES TRANSPORTS	21
6.8 SPECIFICITES DE L'ITEM 1	21
6.9 SPECIFICITES DE L'ITEM 2	22
6.10 SPECIFICITES DE L'ITEM 3	22
6.11 SPECIFICITES DE L'ITEM 4	23
7 LOT 4 - TRANSPORTS DE PRODUITS DE SANTE VERS LES DROM ET A L'INTERNATIONAL	27
7.1 TYPES DE PRODUITS TRANSPORTES CONCERNES	27
7.2 CARACTERISTIQUES DES EMBALLAGES	27
7.3 TEMPERATURE DE TRANSPORT REQUISE :	27
7.4 DEMANDES DE TRANSPORT.....	27
8 CONDITIONS D'EXECUTION	29
8.1 QUALITE – NORMES	29

8.2	ACCES AUX SITES	29
8.3	ANOMALIES.....	29
8.4	SUIVI DES PRESTATIONS	29
8.5	RECAPITULATIF MENSUEL DES TRAJETS EFFECTUES	30
8.6	DOCUMENTS A FOURNIR	30
8.7	FORMATIONS DU PERSONNEL DE TRANSPORT	31
8.8	TENUE ET COMPORTEMENT DES PERSONNELS DU PRESTATAIRE	31

GLOSSAIRE

ADR : L'Accord Européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route.

BAA : Bureau des appels ambulances.

CEEB : Centre des envois extérieurs de biologie.

DROM : Départements et régions d'outre-mer.

Dry-shipper : contenant de transport permettant d'acheminer des produits conservés dans l'azote à une température < -150°C

EFS : Etablissement Français du Sang.

Etablissements extérieurs ou sites extérieurs : Etablissements ayant contractés avec les établissements du GHT pour la réalisation de leurs examens de laboratoire. Cette liste peut évoluer en fonction des contrats et activités.

GHS : Groupe hospitalier Sud.

GHSA : Groupe hospitalier St André.

GHP : Groupe hospitalier Pellegrin.

GHT : Groupement hospitalier de territoire. Les établissements du GHT sont ceux identifiés à l'annexe 1 du CCAP.

HO : Heures ouvrables (du lundi au samedi de 6h01 à 20h59) selon l'heure d'enlèvement.

HHO : Hors heures ouvrables (du lundi au dimanche 21h à 6h) dimanche et jours fériés, selon l'heure d'enlèvement.

J : jour de la collecte.

J + 1 : un jour suivant la collecte

J – 2 : 2 jours avant la collecte.

LU : Laboratoire d'urgence.

PDA : Personal digital assistant : Assistant personnel numérique.

PSL : Produits sanguins labiles.

UE : Union Européenne.

UG : Unité géographique.

ONU 3373 : Matière infectieuse de catégorie B.

ONU 2814 : Matière infectieuse de catégorie A et pouvant causer une maladie chez l'homme et chez l'animal.

Sites extérieurs : Etablissements appartenant au GHT mais n'étant pas situés sur les sites principaux. Cette liste peut évoluer en fonction des activités.

1 Lieux d'exécution

Les lieux d'exécution sont portés en annexe 1 et ils sont soumis à évolution. Ils correspondent aux établissements demandeurs intégrant les courses programmées et ponctuelles.

2 Allotissement

L'accord-cadre comporte 4 lots :

Lot	Intitulé
1	Transports réguliers et à la demande de produits de santé en Gironde en J0.
2	Transports en J0 de produits de santé en France métropolitaine.
3	Transports à J + 1 de produits de santé en France métropolitaine.
4	Transports de produits de santé vers les DROM et à l'international.

Les lots 1 et 3 comportent des items précisant les besoins.

3 Spécifications techniques générales

Les spécifications ci-dessous sont applicables à tous les lots.

3.1 Transports et produits à transporter :

Un transport est considéré comme un aller simple mais des demandes en retour peuvent être demandées.

Ce sont des transports réguliers, programmés ou à la demande de produits de santé pour tous les sites des établissements signataires concernés.

Un transport régulier s'entend comme :

- Un transport itératif et programmé
- Une rotation ou navette entre plusieurs lieux préétablies, réguliers et connus
- Une collecte et/ou une livraison
- Des horaires et des jours fixés à respecter
- Un besoin pouvant évoluer
- Un nombre et une taille de contenants variables suivant les passages
- Des températures de transport nécessaire différentes
- Une adresse de destination et de départ connue

Une course à la demande s'entend comme :

- L'expression d'un besoin ponctuel
- Une course dont le délai de transport est contraint
- Un besoin non itératif mais dont la survenue est inconnue ou aléatoire
- Un déplacement à réaliser selon un critère d'urgence variable mais normé et cadré
- Un besoin programmable ou non programmable
- Une course à destination d'un établissement ou d'un domicile, bien que ce dernier point soit peu fréquent.

Le transport à la demande implique :

- L'adresse de collecte,
- L'adresse de livraison,
- Le nombre de contenants devant être collectés,
- La taille des contenants,
- La température de transport
- La date et horaire de collecte souhaitées
- La date et horaire de livraison souhaitées

Les produits de santé concernés (liste non exhaustive) des produits du corps humain et médicamenteux :

- Échantillons d'origine humaine conditionnés sous différentes formes, par exemple : échantillons biologiques, (codes ONU3373, ONU2814 et ONU2900)
- Tissus du corps humain par exemple : pièces opératoires, extemporanées, lames fixées prétraitées ou non, biopsies
- Organes (greffons),
- Médicaments dérivés du sang
- Produits sanguins labiles (PSL),
- Médicaments,
- Dispositifs médicaux,
- Lait maternel,
- Dry-shipper,

Des précisions peuvent être apportées suivant les lots.

Toutes anomalies de transports devant être signalées par le prestataire concernés.

La distance faisant foi est celle relevée sur le site Internet de l'institut IGN pour le trajet le plus rapide www.cartes.gouv.fr.

3.2 Réglementation :

Le titulaire s'engage à respecter les législations et règlements nationaux et internationaux, ainsi que les recommandations ONU :

- ✓ sur le transport des matières dangereuses. Parmi les produits à transporter, les échantillons biologiques sont des matières dangereuses de code ONU 3373, 2814, 2900, 2845 et nécessitent un transport à température dirigée.
- ✓ relative aux bonnes pratiques de transport des produits et échantillons issus du corps humain ainsi que les produits de santé.
- ✓ le membre du GHT concerné par la commande décide du caractère de dangerosité pour les produits transportés.

3.3 Températures de transport :

Les températures sont indiquées à chaque transport par le demandeur. Les températures utilisées sont les suivantes :

- +20°C (de +15 à +25°C) (aussi appelée température ambiante dirigée), nommée +20°C dans le présent document,
- +5°C (de +2 à +8°C) (aussi appelée température réfrigérée), nommée +5°C dans le présent document,
- -20°C (de -15 à -25°C) (aussi appelée température congelée), nommée -20°C dans le présent document,
- -20°C (tolérance -18°C) pour le transport de lait maternel congelé
- -70°, les produits conservés à une température inférieure à -70 °C sont conditionnés avec de la carboglace pour leur transport en température ambiante (non dirigée).

3.4 Maintien des températures :

- La garantie du maintien des températures de transport, de la prise en charge des produits à partir du lieu de collecte jusqu'à leur dépôt au point de destination est assurée par le titulaire quelques soient les étapes nécessaires. Ce maintien doit tenir compte des contraintes climatiques et le titulaire doit s'y adapter.
- Les équipements de transport des produits doivent être qualifiés en lien avec les températures de conservation pendant l'acheminement des produits, pour chaque type de produit. Cette qualification intervient à l'occasion de la mise en service et après toute intervention importante sur ces équipements, ou suivant un programme spécifique de maintenance conseillé par le fabricant. Ils ne doivent présenter aucun

risque pour les produits. Les surfaces en contact avec les produits ne doivent pas en altérer l'intégrité. Ils doivent faire l'objet d'une maintenance selon un programme de contrôles systématiques et réguliers.

- La fourniture de sonde est à la charge du prestataire. **La présence de sondes fonctionnelles est exigée pour chaque contenant.** L'affectation des sondes doit être effectuée dès le départ du contenant et doit correspondre au transport demandé (trajet, température). Dans le cas où l'affectation de la sonde est erronée, ou si une sonde présente une anomalie en cours de transport, la traçabilité (courbes + tableau) des enceintes doit être obtenue au maximum 24 h après livraison de la marchandise. En cas d'absence de fourniture de sonde, la marchandise ne sera pas transportée. Une reprogrammation au plus tôt est organisée en partenariat, sans refacturation supplémentaire.
- Une visualisation de la courbe de température d'un transport de PSL est nécessaire à la livraison dans le service pour en vérifier la conformité.

3.5 Données de transports

3.5.1 Interface internet

Une interface client est nécessaire et doit être mise en place par le titulaire. Elle est de type SAAS.

Des comptes peuvent être attribués par service afin de faciliter les demandes, la traçabilité, la gestion et l'affectation des dépenses.

Les modalités de création de compte et de modifications d'adresses de collecte ou de livraison sont facilitantes pour les utilisateurs et seront détaillées dans le document technique transmis par le prestataire.

Les consignes d'utilisation de l'interface seront définies et mises à jour tant que de besoin. Toute modification logicielle sera communiquée à minima 1 mois avant la mise en ligne.

Cette interface est vue comme liée à tous les véhicules et sondes en service liés au présent marché. Elle permet le suivi de la prise en charge du transport et sa livraison, le suivi des températures sur un axe temporel de 24h, et une géolocalisation des déplacements. Elle est liée aux sondes de température reliées aux 3^e emballages.

La traçabilité des transports (température, localisation) est visible sur le site internet du prestataire par n'importe quel utilisateur des établissements concernés habilité à se connecter. Le report de ces informations sur une tablette sera demandé pour des flux spécifiques.

Cette interface doit permettre la génération de notification en cas d'anomalie, de toutes catégories confondues.

Cette interface doit permettre de générer des demandes de transports dématérialisées par les utilisateurs. Cet outil ne doit pas empêcher la passation des demandes par téléphone ou par mail.

L'interface de demande doit contenir les informations suivantes :

- l'adresse et UG de collecte,
- l'adresse et UG de livraison,
- le degré d'urgence
- l'identité du demandeur
- le nombre de contenants devant être collectés,
- la taille des contenants,
- la température de transport,
- la date et horaire de collecte souhaitées,
- la date et horaire de livraison souhaitées.

Le formulaire de demande de transport, urgent ou non, en ligne doit pouvoir être exporté ou imprimé, pour être complété manuellement si nécessaire.

Les risques cyber sont pris en compte, et des actions de prévention de ces risques sont pris en compte au travers d'un plan de continuité d'activité

3.5.2 Les données extraites de cette interface

Elles servent à la gestion des dépenses et au contrôle de l'exécution du marché. Elles sont exportées directement via l'interface ou transmises par le titulaire du marché mensuellement.

Elles doivent comporter :

- Numéro de dossier
- La date et horaire de collecte souhaités
- L'adresse de collecte
- Service et UG de collecte
- La date et horaire de livraison souhaités
- L'adresse de livraison
- Service et UG de livraison
- Heure d'appel
- Heure d'arrivée réelle chargement
- Heure d'arrivée réelle livraison
- Degré d'urgence
- La température de transport
- Identification du produit
- La taille des contenants (pour le J+ 1)
- Prix

3.6 Généralités sur les emballages

- Le prestataire assure la fourniture du 3ème emballage, et des autres emballages de transport, conformes à la réglementation ADR. Le premier et le second emballage étant à la charge de l'établissement expéditeur.
- Des instructions spécifiques sur les modalités de conditionnement seront fournies auprès des expéditeurs tant que de besoin, notamment pour les emballages spécifiques nécessitant une technicité inhabituelle.
- Le 3ème emballage est de nature à garantir l'intégrité parfaite des produits transportés. Le prestataire mettra en œuvre tous les moyens nécessaires afin que les contenants ne puissent être brisés en cours d'acheminement. Les conditions de transports garantissent l'intégrité des contenants.
- Si lors de la collecte, l'emballage tertiaire ne correspond pas à la demande souhaitée en volume, le demandeur se garde le droit de refuser le départ et le transporteur devra proposer une solution alternative conforme au cahier des charges. Cette première collecte ne sera pas facturée.
- Les emballages spécifiques seront précisés dans chaque lot.
- Aucun colis ne doit être ouvert sur le trajet sans accord écrit du demandeur. Néanmoins, si nécessaire, une autorisation (sous forme d'un document écrit) fournie par le demandeur permet au prestataire de procéder à la recharge en carboglace. Il devra dans ce cas assurer l'inviolabilité du colis.

3.6.1 Emballages avec carboglace :

- La carboglace est fournie par le prestataire dans les cas où celle-ci est nécessaire (elle sera demandée 24h à l'avance et livrée à l'adresse indiquée conditionnée dans un emballage conformément à la réglementation en vigueur). La carboglace est intégrée au prix du transport.
- La quantité de carboglace sera suffisante pour assurer l'autonomie de la conservation du point de collecte ou point de livraison sans prévoir un chargement intermédiaire par le prestataire sauf cas de recharge nécessaire, ce qui sera obligatoirement spécifié par le transporteur.

3.6.2 Emballages pour les greffons :

- Les greffons sont conditionnés dans des caisses de transport spécifiques appelées « Vital pack » avec des roulettes fragiles dont les dimensions sont de 50 cm x 40 cm x 47 cm et pesant environ 12 kg.
- Les machines à perfuser les reins, munies de roulettes fragiles, peuvent également être transportées. Leurs dimensions sont de 63 cm x 40 cm x 58 cm et pèsent environ 10 kg.
- Ces dispositifs de transport doivent être manipulés avec soin. En cas de détérioration avérée par le

prestataire de transport, ces emballages devront être réparés ou remboursés au prix d'achat à ses frais.

- Ces emballages et équipements peuvent être transportés en retour d'un trajet afin de limiter les déplacements ; c'est une visée économique et écologique.

Des spécificités pour ce type d'activité sont positionnées en annexe.

3.6.3 Emballages des échantillons provenant des services d'anatomopathologie :

Les échantillons (tissus et pièces anatomiques) sont considérés comme présentant un risque infectieux (état frais) ou chimique (fixation formol) :

- ✓ les échantillons sont conditionnés dans des pots par les professionnels de santé de l'établissement demandeur,
- ✓ les pots seront impérativement hermétiquement fermés et propres,
- ✓ les pots seront insérés dans une pochette plastique scellée, accompagnés de la demande d'examen, puis la pochette sera conditionnée dans l'emballage fourni par le prestataire.

3.6.4 Emballages pour les échantillons biologiques relevant du code ONU 2814

Pour les transports relevant du code ONU 2814, le prestataire devra fournir des biotainers aux établissements demandeurs :

- ✓ Une liste détaillée du contenu doit être insérée entre l'emballage secondaire et tertiaire (missions de l'expéditeur).
- ✓ Le départ vers un le lieu précis de collecte sera indiqué lors de la demande.
- ✓ Le personnel doit posséder une formation pour effectuer des transports.

3.6.5 Emballages pour les PSL

Le conditionnement est réalisé par l'EFS, avec un scellé. Un bordereau de transport étant nécessaire, il sera adjoint au document remis par l'EFS pour permettre la livraison.

3.7 Collecte des produits :

- La collecte est vu comme le point de départ de la prise en charge et de la traçabilité liée.
- Le colis quittera le lieu de départ scellé et étiqueté selon les recommandations. Aucune modification de l'étiquetage ou du scellage ne doit être pratiquée en dehors du service de collecte (sauf dérogation pour renflouement en carboglace).
- Un bon de transport (forme papier ou dématérialisée) sera complété, indiquant la date et l'heure de collecte. Il peut être demandé de le signer par le personnel du lieu de collecte.

3.8 Livraison des produits :

- La livraison des produits doit se faire en main propre entre le coursier du prestataire et un personnel du lieu/service destinataire avec une prise en compte impérative des horaires d'ouverture.
- Le bon de transport (forme papier ou dématérialisée) sera complété, indiquant la date et l'heure de livraison ; et il peut être signé par le personnel du lieu le cas échéant.
- Les données de traçabilité de la température doivent être disponibles dès la réception des produits soit sous forme de graphique soit sous forme de tableaux grâce à un échantillonnage toutes les 5 minutes sous forme d'édition d'un ticket de température, de visualisation d'un PDA ou par lecture sur une interface SAAS.
- Un écart de température, au-delà des bornes basses ou hautes, supérieur à 15 minutes est préjudiciable. Le prestataire doit en aviser le CHU si la problématique est constatée durant le transport à l'oral à la remise et à l'écrit pour analyse du dysfonctionnement. Néanmoins le prestataire ne doit jamais prendre la décision unilatérale de ne pas livrer le produit. Le déposer dans une enceinte thermostatée à demeure n'est pas

toujours adapté à la situation, en raison du délai pré analytique nécessaire à la réalisation de l'analyse.

- Pour tout évènement indésirable lié au transport, impactant la température, le délai ou la qualité du transport, il est impératif de prévenir dès la survenance de l'évènement :
 - le destinataire oralement,
 - le demandeur par écrit à l'adresse mail courses.intersite@chu-bordeaux.fr

Dans ce contexte, la fonction contrôle du pouvoir adjudicateur est fondamentale ; il est attendu une pleine coopération du titulaire du marché au travers de l'outils informatique, de temps d'échange ou d'analyse des non conformités.

3.8.1 Cas particulier du transport des PSL :

Pour toutes les livraisons de PSL (hors dépôt de sang), un contrôle de la courbe de température est nécessaire, afin de valider la conformité du sang en amont de la transfusion.

Une fois cette étape réalisée :

- Le réceptionnaire complète le bon de transport (identité complète du patient, type et quantité de PSL),
- Le réceptionnaire conserve les bons de transport pendant 48h puis les élimine,
- Les données nominatives de transport sont archivées pendant 5 ans par le fournisseur.

Dans le cadre d'un approvisionnement d'un dépôt de sang d'urgence vitale, un contrôle de la courbe est aussi réalisé mais le transporteur envoie la courbe de température à l'adresse mail indiquée lors de la mise au point de l'accord-cadre.

3.9 Cas particulier du transport en dry-shipper :

Il existe des transports en dry-shipper à la demande (environ une dizaine par mois) entre l'EFS située à Bordeaux et les pharmacies du CHU de Bordeaux (réalisés dans le cadre du lot 1 et 3).

La demande est officiellement déclenchée par le CHU au moins 3 heures avant l'horaire prévu. Un bordereau de transport spécifique est utilisé.

Le dry-shipper est arrimé dans le véhicule pour éviter toute secousse et renversement.

Les coursiers assurant le transport sont formés et habilités au transport de produits conservés dans l'azote en dry-shipper (manipulation du dry-shipper pour éviter secousse et retournement, arrimage, risques liés à la manipulation d'azote). Le véhicule utilisé est adapté pour ce transports et il est équipé de sondes.

La formation des coursiers devra être effectuée avant le démarrage du marché.

3.10 Suivi des conditions de transports et traçabilité des transports

Les données suivantes de traçabilité des produits transportés sont exigées dès la livraison :

- natures du(des) produit(s) transporté(s),
- date et horaire d'appel, de collecte et de livraison,
- site et service précis de collecte, dont l'UG demandeuse obligatoire, site et service précis de destination,
- températures de transport et de stockage : du point de prise en charge du produit jusqu'au point de livraison, y compris dans les phases intermédiaires (entre le lieu de collecte et le véhicule ainsi qu'entre le véhicule et le lieu de livraison),
- délai de transport,
- contenant de transport.

Les données doivent être lisibles et complètes pour permettre une validation du transport en toute connaissance de cause, notamment les courbes de température en avec le transport.

Le troisième emballage étant « code-barré » de facto afin d'assurer cette traçabilité, y compris pour les urgences. (voir 4.2 pour des précisions liées au format)

4 Lot 1 : Transports réguliers et à la demande de produits de santé en Gironde en J0.

Ce lot est détaillé en 4 items comme suit :

Items	Intitulés
1	Collecte, transport et livraison sous forme de navettes inter sites du CHU de Bordeaux ou établissements extérieurs situés dans Bordeaux Métropole (en jours de semaine et samedi, dimanche et jours fériés)
2	Collecte, transport et livraison sous forme de navettes inter-établissement en Gironde (en jours de semaine, samedi, dimanche et jours fériés)
3	Collecte, transport et livraison ponctuel inter sites du CHU de Bordeaux ou entre établissements situés dans Bordeaux Métropole
4	Collecte, transport et livraison ponctuel entre 2 établissements situés en Gironde

4.1 Types de produits transportés et températures pour le lot 1

Tous les types de produits stipulés dans l'article 3 ainsi que les températures, chaque item apportant les précisions nécessaires.

4.2 Les emballages pour le lot 1

Différentes tailles d'emballages attendues et mis à disposition par le titulaire pour le lot 1 :

- Emballage N°1 : Contenance d'environ 2 litres (tolérance +/- 0,2 litre)
- Emballage N°2 : Contenance d'environ 2,6 litres (tolérance +/- 0,3 litre)
- Emballage N°3 : Contenance d'environ 3,4 litres (tolérance +/- 0,4 litre)
- Emballage N°4 : Contenance d'environ 6,5 litres (tolérance +/- 0,5 litre)
- Emballage N°5 : Contenance d'environ 10 litres (tolérance +/- 1 litre)
- Emballage N°6 : Contenance d'environ 20 litres (tolérance +/- 2 litres)
- Emballage N°7 : Contenance d'environ 49 litres (tolérance +/- 3 litres)

Fournitures demandées pour l'item 1 :

Environ 500 boîtes transparentes de différentes tailles devront être fournies (de 2 à 10 litres) plus une dizaine de boîtes de contenance 20 litres à 49 litres. Des indications sous forme d'étiquette ou d'impression sérigraphiée portant la destination et la température de transport y seront apposées. Le titulaire veillera à leur entretien : les emballages fournis devront être nettoyés au minimum une fois par mois et en cas de salissure les absorbants, parties intégrantes de la réglementation, seront changés tant que de besoin.

Un code barre donnant la possibilité de lecture de l'étiquette par le système informatique des laboratoires du CHU de Bordeaux sera positionné sur l'emballage. Le codage des étiquettes sera finalisé après la notification de l'accord-cadre.

3 formats de code barre sont possibles :

- code 39
- code 2/5 entrelacé
- code 128

Contenu du code barre :

- Code de la boîte du fournisseur contenant l'information de la température : Exemple : U1448+5 ; U pour urgences

A la demande des CH d'Arcachon, Libourne, et Sud Gironde un stock d'emballage pourra également être mis en place. Leur nombre sera réévalué au démarrage du marché.

4.3 Spécificités de l'item 1

Item 1 : Collecte, transport et livraison sous forme de navettes inter sites du CHU de Bordeaux ou établissements extérieurs situés dans Bordeaux Métropole (en jours de semaine et samedi, dimanche et jours fériés)

Cette prestation sous de forme « navette » comprend plusieurs rotations du lundi au dimanche dans Bordeaux Métropole.

Les horaires correspondent aux horaires de départ du site indiqué : en cas d'avance du coursier, celui-ci devra attendre l'horaire prévu de départ du site de collecte.

Tout retard de livraison devra être signalé par le titulaire au service destinataire par téléphone et par mel à l'adresse générique courses.intersite@chu-bordeaux.fr dans les plus brefs délais.

4.3.1 Les rotations par navettes :

Elles sont décrites **en annexe 2**, et représente l'activité à un moment donnée. Ces rotations seront remises à jour au démarrage du marché. Elles sont soumises à évolution en fonction des besoins des demandeurs ou du titulaire et peuvent donc être remises à jour tout au long de l'exécution du marché.

4.3.2 Produits concernés :

Tous les types de produits stipulés dans l'article 3 sauf échantillons biologiques code ONU 2814 et dry-shipper.

4.3.3 Températures de transport :

Pour cet item, les températures de transport requises sont à l'article 3.

Le titulaire devra aussi transporter ponctuellement des produits intégrés dans des contenants avec carboglace (pour des produits conservés à une température inférieure à -70°C).

La température sera précisée à chaque rotation.

4.4 Spécificités de l'item 2

Item 2 : Collecte, transport et livraison sous forme de navettes inter-établissement en Gironde (en jours de semaine, samedi, dimanche et jours fériés)

Cette prestation sous de forme « navette » comprend plusieurs rotations du lundi au samedi pour les établissements du sud de la Gironde.

Les horaires correspondent aux horaires de départ du site indiqué : en cas d'avance du coursier, celui-ci devra attendre l'horaire prévu de départ du site de collecte.

4.4.1 Les rotations par navettes :

Elles sont décrites **en annexe 2**, et représente l'activité à un moment donnée. Ces rotations seront remises à jour au démarrage du marché. Elles sont soumises à évolution en fonction des besoins des demandeurs ou du titulaire et peuvent donc être remises à jour tout au long de l'exécution du marché.

4.4.2 Produits concernés :

Tous les types de produits stipulés dans l'article 3 sauf dry-shipper.

4.4.3 Températures de transport :

Pour cet item, les températures de transport requises sont à l'article 3. La température sera précisée à chaque rotation.

4.5 Spécificités de l'item 3

Item 3 : Collecte, transport et livraison ponctuel inter sites du CHU de Bordeaux ou entre établissements situés dans Bordeaux Métropole

Cette prestation appelée « courses ponctuelles » concerne essentiellement le CHU de Bordeaux.

Une disponibilité 24h/24h et 7j/7j pour effectuer ces transports est attendu.

Tout retard de livraison devra être signalé par le titulaire au service destinataire par téléphone et par mel à l'adresse générique courses.intersite@chu-bordeaux.fr dans les plus brefs délais.

4.5.1 Produits concernés :

Tous les types de produits stipulés dans l'article 3.

4.5.2 Températures de transport :

Pour cet item, les températures de transport requises sont +20°C, +5°C, - 20°C et -25°C (transport de plasma pour approvisionnement des dépôts de sang).

Le titulaire devra aussi transporter ponctuellement des produits intégrés dans des contenants avec carboglace (pour des produits conservés à une température inférieure à -70°C).

La température sera précisée à chaque transport.

4.5.3 Emballages spécifiques ONU 2814 :

- ✓ Un stock en dépôt est prévu au CHU avec réapprovisionnement dès utilisation :
 - 1,8 litres : 5
 - 0,5 litres : 5
- ✓ Un formulaire peut être utilisé pour tracer la demande si le logiciel de type SaaS ne répond pas au besoin de la traçabilité documentaire.
- ✓ une liste détaillée du contenu doit être insérée entre l'emballage secondaire et tertiaire (missions de l'expéditeur).
- ✓ Le personnel doit posséder une formation spécifique pour effectuer ce type de transport.

Règles applicables de facturation :

Toute annulation de la demande :

- comprise entre 0 et 15 mn à compter de l'appel initial ne donnera pas lieu à facturation,
- comprise entre 15 et 30 mn à compter de l'appel initial donnera lieu à la facturation d'une prestation correspondant à 20 % du prix unitaire contractuel,
- au-delà de 30 mn à compter de l'appel initial donnera lieu à la facturation d'une prestation correspondant à 50 % du prix unitaire contractuel, y compris pour l'application de déplacement inutile (le coursier se rend au point de collecte indiqué et y apprend que la course est annulée).

4.5.4 Modalités des demandes de transport :

Les modalités de demande pourront évoluer pendant la durée de l'accord-cadre et l'appel téléphonique, en vigueur notamment, pourrait être remplacé par une demande informatisée.

Les demandes seront dématérialisées dès que possible.

Cependant, en complément ou à défaut les demandes peuvent se faire ainsi :

- Pour tous les produits (sauf les PSL) sur appel téléphonique par le BAA (jours ouvrables entre 7h et 19h30) ou le standard (nuit et week-end), chargés de centraliser les demandes des différents services, le titulaire peut être sollicité par appel téléphonique.

- Pour les demandes de PSL nominatifs, demandeur transmet des formulaires par mail et procède à un appel téléphonique pour vérifier les éléments d'identité-vigilance.

Les modalités de demande pourront évoluer pendant la durée de l'accord-cadre. Un mode dégradé doit être prévu et connu en cas de défaillance des solutions premières.

4.5.5 Délais de transport :

Le délai exigé sera indiqué à chaque transport.

Tous les transports demandés du lundi au samedi à partir de 6h et jusqu'à 21h sont considérés en HO. Par extension, les autres transports sont considérés en HHO.

3 délais de transport sont possibles :

- ✓ **1° délai : départ immédiat / urgence vitale** : Le délai total entre appel et arrivée du titulaire sur le lieu destinataire **est le plus court possible mais inférieur à 45 minutes.**
- ✓ **2° délai : urgent** : Le délai total entre appel et arrivée du titulaire sur le lieu destinataire **est de 1h15** entre l'appel et l'arrivée à destination
 - Le délai de prise en charge (entre appel et arrivée du titulaire sur le lieu de collecte) est de 45 mn maximum.
 - Le délai de transport à respecter est de 30 mn maximum. Il court à compter de la collecte du produit sur le lieu de départ et se termine à la signature du bon de transport par le destinataire.

Des demandes multiples à partir d'un même site de collecte vers un même site de destination peuvent être regroupées par le coursier dans la mesure où la seconde demande est faite quand le coursier est en route ou présent sur le site de collecte. Dans ce cas, une seule prestation sera facturée, dans la mesure où les écarts horaires totaux sont inférieurs à 20 minutes.

- ✓ **3° délai : non urgent** : Le délai total entre appel et arrivée du titulaire est **de 2h**
 - Le délai de prise en charge (entre appel et arrivée du titulaire sur le lieu de collecte) est de 45 mn maximum.
 - Le délai de transport à respecter est de 1h15 mn maximum. Il court à compter de la collecte du produit sur le lieu de départ et se termine à la signature du bon de transport par le destinataire.

Des demandes multiples à partir d'un même site de collecte vers un même site de destination peuvent être regroupées par le coursier dans la mesure où la seconde demande est faite quand le coursier est en route ou présent sur le site de collecte. Dans ce cas, une seule prestation sera facturée, dans la mesure où les écarts horaires totaux sont inférieurs à 20 minutes.

Des demandes de transports de dispositifs médicaux entre les laboratoires peuvent être demandés dans ce contexte de courses ponctuelles non urgentes.

Révisions des délais :

La création de l'institut de biologie et de pathologie sur le site du GH Sud peut avoir des impacts sur les délais nécessaires à la bonne qualité globale attendue pour la prise en charge de la population. Des évolutions seront exprimées par le CHU de Bordeaux dans ce contexte.

4.6 Spécificités de l'item 4

Item 4 : Collecte, transport et livraison ponctuel entre 2 établissements situés en Gironde.

Cet item concerne tous les établissements concernés du GHT pour des besoins ponctuels ou programmés autres que ceux précisés dans l'item 3. Une disponibilité 24h/24h et 7j/7j pour effectuer ces transports est attendu.

4.6.1 Types de produits transportés :

Tous les types de produits stipulés dans l'article 3.

4.6.2 Température de transport :

Pour cet item, les températures de transport requises sont +20°C, +5°C, - 20°C et -25°C (transport de plasma pour approvisionnement des dépôts de sang).

Le titulaire devra aussi transporter ponctuellement des produits intégrés dans des contenants avec carboglace (pour des produits conservés à une température inférieure à -70°C).

La température sera précisée à chaque transport.

4.6.3 Modalités des demandes de transport :

Les modalités de demande pourront évoluer pendant la durée de l'accord-cadre et l'appel téléphonique, en vigueur notamment, pourrait être remplacé par une demande informatisée.

Les demandes seront dématérialisées dès que possible.

Cependant, en complément ou à défaut :

- Pour le CHU de Bordeaux : sur appel téléphonique par le BAA (jours ouvrables entre 7h et 19h30) ou le standard (nuit et week-end), chargés de centraliser les demandes des différents services, le titulaire peut être sollicité 24h/24h et 7j/7j pour effectuer un transport.
- Pour les autres établissements du GHT : Sur appel téléphonique par toute personne autorisée par l'établissement.

Le titulaire peut être sollicité 24h/24h et 7j/7j pour effectuer un transport.

4.6.4 Délais de transport :

L'urgence du transport, le délai exigé, ou la programmation sera indiqué à chaque transport.

Tous les transports demandés du lundi au samedi à partir de 6h et jusqu'à 21h sont considérés en HO. Par extension, les autres transports sont considérés en HHO.

En cas de transport en urgence immédiate (urgence vitale), le délai sera le plus court possible suivant l'état de circulation, par le trajet le plus court possible.

Pour le CH de Libourne :

- Pour les transports **urgents** : le délai de prise en charge (entre appel et arrivée du titulaire sur le lieu de collecte) est inférieur à 1h15.
- Pour les transports **ponctuels**, le délai de prise en charge (entre appel et arrivée du titulaire sur le lieu de collecte) est inférieur à 1h45.

Pour le CH d'Arcachon :

- Pour les transports **urgents** : le délai de prise en charge (entre appel et arrivée du titulaire sur le lieu de collecte) est de 45 minutes.
- Pour les transports ponctuels, le délai de prise en charge (entre appel et arrivée du titulaire sur le lieu de collecte) est de 2h.

Pour le CH Sud Gironde :

- Pour les transports de PSL entre l'EFS de Bordeaux et le CH Sud Gironde (site de Langon), la durée totale de l'opération (collecte, transport et livraison) doit être de :
 - o 1 h 30 maximum pour les transports ponctuels ;
 - o 1 h 15 maximum pour les transports urgents.
 - o Lorsqu'un PSL doit être acheminé de l'EFS de Bordeaux vers le CH Sud Gironde – site de La Réole, avec un passage préalable par le site de Langon, la durée totale de l'opération (collecte, transport jusqu'à Langon, vérification au dépôt de sang, transport vers La Réole et livraison) ne doit pas excéder 2h30.
- Transports ponctuels urgents : le délai entre l'appel et l'arrivée sur l'établissements (site de Langon) est compris entre 30 minutes et 1 heure

4.6.5 Règles applicables de facturation :

Toute annulation de la demande comprise :

- entre 0 et 15 mn à compter de l'appel initial ne donnera pas lieu à facturation.
- entre 15 et 30 mn à compter de l'appel initial donnera lieu à la facturation d'une prestation correspondant à 20 % du prix unitaire contractuel.
- au-delà de 30 mn à compter de l'appel initial donnera lieu à la facturation d'une prestation correspondant à 50 % du prix unitaire contractuel, y compris pour l'application de déplacement inutile (le coursier se rend au point de collecte indiqué y apprend que la course est annulée).

5 Lot 2 Transports en J0 de produits de santé en France métropolitaine

Ce lot implique des besoins de :

- Transports (collectes et livraisons) de produits de santé d'un lieu en Gironde à destination d'un lieu en France métropolitaine
- Transports (collectes et livraisons) de produits de santé d'un lieu en France métropolitaine à destination d'un lieu en Gironde
- Transports (collectes et livraisons) de produits de santé d'un lieu en France métropolitaine à destination d'un lieu en France métropolitaine

5.1 Types de produits transportés

Tous les types de produits stipulés dans l'article 3.

5.2 Emballages

L'article 3 définit les conditions générales.

Des emballages, seront fournis par le prestataire au regard de la demande effectuée par le demandeur (diagnobag et absorbex). La carboglace et son contenant seront fournis si nécessaires.

Tailles d'emballages attendues :

- Emballage N°1 : Contenance d'environ 2 litres (tolérance +/- 0,2 litre)
- Emballage N°2 : Contenance d'environ 2,6 litres (tolérance +/- 0,3 litre)
- Emballage N°3 : Contenance d'environ 3,4 litres (tolérance +/- 0,4 litre)
- Emballage N°4 : Contenance d'environ 6,5 litres (tolérance +/- 0,5 litre)
- Emballage N°5 : Contenance d'environ 10 litres (tolérance +/- 1 litre)
- Emballage N°6 : Contenance d'environ 20 litres (tolérance +/- 2 litres)
- Emballage N°7 : Contenance d'environ 49 litres (tolérance +/- 3 litres)

Emballages spécifiques ONU2814 :

- ✓ Un stock en dépôt est prévu au CHU de Bordeaux avec réapprovisionnement dès utilisation :
 - 1,8 litres : 5
 - 0,5 litres : 5
- ✓ Un stock est prévu au CH de Libourne, il sera revu au démarrage du marché
- ✓ Un formulaire sera utilisé pour tracer la demande.
- ✓ Une liste détaillée du contenu doit être insérée entre l'emballage secondaire et tertiaire (missions de l'expéditeur).
- ✓ Le personnel doit posséder une formation spécifique pour effectuer ce type de transport.

5.3 Température de transport requise :

Pour ce lot, les températures de transport requises sont à l'article 3.

Le titulaire devra aussi transporter ponctuellement des produits intégrés dans des contenants avec carboglace (pour des produits conservés à une température inférieure à -70°C).

La température sera précisée à chaque transport et sera tracée par une sonde intégrée avec l'emballage.

5.4 Demandes de transport

La collecte peut se faire au départ :

- De tout établissement membre du GHT vers tout lieu destinataire en France Métropolitaine,
- De tout lieu situé en France Métropolitaine vers un établissement membre du GHT.
- De tout lieu situé en France Métropolitaine vers un tout lieu situé en France Métropolitaine

Les modalités de demande pourront évoluer pendant la durée de l'accord-cadre et l'appel téléphonique, en vigueur notamment, pourrait être remplacé par une demande informatisée.

Les demandes seront dématérialisées dès que possible.

Cependant, en complément ou à défaut :

- Pour le CHU de Bordeaux : sur appel téléphonique par le BAA (jours ouvrables entre 7h et 19h30) ou le standard (nuit et week-end), chargés de centraliser les demandes des différents services, le titulaire peut être sollicité 24h/24h et 7j/7j pour effectuer un transport.
- Pour le CH de Libourne, la demande pourra être effectuée par un technicien d'hématologie du lundi au jeudi entre 8h et 17h.
- Pour les autres établissements du GHT : Sur appel téléphonique par toute personne autorisée par l'établissement.

Le titulaire peut être sollicité 24h/24h et 7j/7j pour effectuer un transport.

Les éléments suivants seront précisés par les demandeurs :

- L'adresse de collecte,
- Le nom et le numéro de téléphone du contact sur le lieu de collecte,
- L'adresse de livraison,
- Le nom et le numéro de téléphone du destinataire
- Le produit à transporter (le nom des médicaments doit être indiqués),
- Le nombre de contenants devant être collectés,
- La taille des contenants,
- La température de transport,
- La carboglace si nécessaire,
- L'insertion d'une sonde de température
- La date et horaire de collecte souhaités,
- La date et horaire de livraison souhaités
- Le nom et le numéro de téléphone du demandeur,
- L'UG d'imputation.

La demande de transport est faite au moins 2 heures avant la collecte. Si besoin de carboglace, la demande est faite 24h à l'avance ou le demandeur se procure de la carboglace par ailleurs.

Il peut s'agir d'une course programmée à réaliser un jour donné, suivant un horaire de collecte ou/et de livraison précis.

Les informations de poids/volume sont variables et données à titre indicatif lors de la demande.

Si annulation du transport à l'initiative du demandeur :

- 1 heure avant la collecte, celle-ci ne donnera pas lieu à facturation,
- en cours de transport, la facturation sera dépendante de la distance parcourue.

5.5 Collecte des produits

Le colis quittera le lieu de collecte scellé et étiqueté selon les recommandations. Aucune modification de l'étiquetage ou du scellage ne doit être pratiquée en dehors du service de collecte (sauf dérogation pour renflouement en carboglace).

Un bon de transport (forme papier ou dématérialisée) sera complété, indiquant la date et l'horaire de collecte, et signé par le personnel du lieu de collecte. Une copie du bon de transport sera laissée au demandeur sous un format papier ou dématérialisé.

Pour les Transports en ONU2814 :

Un formulaire sera utilisé pour tracer la demande.

Le départ se fait d'un établissement du GHT vers les instituts Pasteur (Paris, Lyon, Lille...), le lieu précis de collecte sera indiqué lors de la demande.

5.6 Cas particuliers au lot 2 :

Voir annexe 3

5.7 Suivi des conditions de transport et traçabilité des transports

- Disponibilité des données de transport :
 - Date et horaire d'appel, de collecte et de livraison,
 - Courbe de température détaillant la température de transport de l'emballage, du point de prise en charge du produit jusqu'au point de livraison, y compris dans les phases intermédiaires.

6 Lot 3 : Transports à J + 1 de produits de santé en France métropolitaine.

Ce lot concerne la collecte, le transport et la livraison en J + 1 de produits de santé entre 2 points situés en France Métropolitaine.

Ce lot est détaillé en items comme suit :

Items	Intitulés
1	Collecte de produits de santé du lundi au jeudi au départ du CEEB du CHU de Bordeaux, transport et livraison à J + 1 en France Métropolitaine
2	Collecte de produits de santé à J+1, en jour de semaine, au départ ou à destination de la Gironde pour un départ vers ou à destination de la France Métropolitaine (hors Gironde)
3	Collecte de produits de santé, en jour de semaine, entre 2 lieux en France Métropolitaine (hors Gironde) en J+1
4	Transport de produits issus du corps humain en France métropolitaine au départ ou à destination du lactarium du CHU de Bordeaux.

6.1 Types de produits transportés

Ce lot concerne la collecte, transport et livraison de produits de santé conditionnés sous différentes formes et présents à l'article 3, à la demande d'un membre du GHT Alliance de Gironde.

6.2 Caractéristiques des emballages liés à ce lot

- Emballage N°0 : Contenance d'environ 2 litres (tolérance +/- 0,2 litre)
- Emballage N°1 : Contenance d'environ 4 litres (tolérance +/- 0.4 litre)
- Emballage N°2 : Contenance d'environ 8 litres (tolérance +/- 0.8 litre)
- Emballage N°3 : Contenance d'environ 20 litres (tolérance +/- 2 litres)
- Emballage N°4 : Contenance d'environ 49 litres (tolérance +/- 4 litres)

Des emballages complémentaires, seront fournis par le prestataire au regard de la demande effectuée par le demandeur (diagnobag et absorbex).

La carboglace et son contenant seront fournis si nécessaires.

Si lors de la collecte, l'emballage tertiaire ne correspond pas à la demande souhaitée en volume, le demandeur se garde le droit de refuser le départ et le transporteur devra proposer une autre solution. Cette première collecte ne sera pas facturée.

6.3 Température de transport requise :

Les températures et les exigences liées sont indiquées à l'article 3.

6.4 Demandes de transport

Les demandes de transport seront dématérialisées. Ainsi un bon de transport sera généré et accompagnera le colis pendant tout le transport.

Différents accès/comptes du site Internet seront attribués par service émetteur :

- Pour l'item 1 et 4 : un seul compte chacun
- Pour les items 2 et 3 : plusieurs comptes sont nécessaires.

Les comptes seront attribués par service défini (exemple : pharmacie d'un membre du GHT, service de biologie...) ou par protocole de recherche clinique afin de faciliter la gestion et l'affectation des dépenses. Un compte administrateur est nécessaire.

La traçabilité des transports (température, localisation) est visible sur le site Internet du prestataire par n'importe quel utilisateur des établissements concernés habilité à se connecter. Les modalités de création de compte, de modification d'adresses de collecte et de livraison sont facilitantes pour les utilisateurs.

6.5 Collecte des colis

Le colis quittera le lieu de collecte scellé et étiqueté selon les recommandations. Aucune modification de l'étiquetage ou du scellage ne doit être pratiquée en dehors du service de collecte (sauf dérogation pour renflouement en carboglace).

Un bon de transport (forme papier ou dématérialisée) sera complété, indiquant la date et l'horaire de collecte, et signé par le personnel du lieu de collecte. Une copie du bon de transport sera laissée au demandeur (forme papier ou dématérialisée).

6.6 Livraison des colis du J+1

Si par cas, un report de livraison du fait du transporteur, à J+2 est requis, les colis concernés seront stockés dans des enceintes thermo-staées à température identique à la température de transport demandée. Des moyens appropriés sont mis en place pour livraison au plus vite en accord avec le demandeur. La traçabilité de température est exigée du point de collecte au lieu de livraison. Le demandeur est informé

6.7 Suivi des conditions et traçabilité des transports

- Il y a une disponibilité des données de transport de l'emballage et de son contenu sur l'interface SaaS du prestataire. Les données suivantes de traçabilité des produits transportés sont exigées dès la livraison :
 - ✓ natures du(des) produit(s) transporté(s),
 - ✓ date et horaire d'appel, de collecte et de livraison,
 - ✓ site et service précis de collecte, dont l'UG demandeuse,
 - ✓ site et service précis de destination,
 - ✓ température de transport et de stockage : du point de prise en charge du produit jusqu'au point de livraison, y compris dans les phases intermédiaires (entre le lieu de collecte et le véhicule ainsi qu'entre le véhicule et le lieu de livraison),
 - ✓ délai de transport,
 - ✓ contenant de transport.
 - ✓ Volume du contenant
- Lisibilité et complétude :
 - ✓ Les données doivent être lisibles et complètes pour permettre une validation du transport en toute connaissance de cause, notamment les courbes de température doivent faire référence au transport.

6.8 Spécificités de l'item 1

Item 1 : Collecte de produits de santé du lundi au jeudi au départ du CEEB du CHU de Bordeaux, transport et livraison à J + 1 en France Métropolitaine

Un passage quotidien au CEEB (du lundi au jeudi) à 16h (horaire de départ du CEEB) du CHU de Bordeaux, pour collecte, transport et livraison à J + 1, de produits à acheminer à destination de laboratoires ou d'établissements de santé situés en France Métropolitaine. Il s'agit de transport à J + 1 programmé le jour de collecte.

6.8.1 Produits concernés :

Tous les types d'échantillons biologiques d'origine humaine sauf ceux relevant du code ONU2814.

6.8.2 Température de transport requise :

Pour cet item, les températures de transport et leurs exigences requises sont décrites à l'article 3.

Le titulaire devra aussi transporter ponctuellement des produits intégrés dans des contenants avec carboglace (pour des produits conservés à une température inférieure à -70°C).

La température sera précisée à chaque transport.

6.8.3 Emballages de transport sur cet item :

Un stock permanent sera positionné au CEEB de :

- 55 à 60 emballages N°1
- 15 emballages N°2
- 5 emballages N°3
- 1 emballage N°4

6.9 Spécificités de l'item 2

Item 2 : Collecte de produits de santé à J+1, en jour de semaine, au départ ou à destination de la Gironde pour un départ vers ou à destination de la France Métropolitaine (hors Gironde)

Un passage le jour J (avant 12h) sur un site de collecte suite à une demande faite à J - 1 (avant 16h) transport et livraison à J + 1 (avant 16h) vers un lieu de livraison.

	Demande de transport	Collecte	Livraison
Jour	J - 1	J	J + 1
Horaire	Avant 16h	Avant 12h	Avant 16h
Établissement concerné	Collecte en Gironde Ou Collecte en France	Etablissement de collecte	Collecte en France Ou Collecte en Gironde

6.9.1 Produits concernés :

Tous les types d'échantillons biologiques d'origine humaine (sauf ceux relevant du ONU2814), médicaments et dispositifs médicaux.

6.9.2 Température de transport requise :

Pour cet item, les températures de transport et leurs exigences requises sont décrites à l'article 3.

Le titulaire devra aussi transporter ponctuellement des produits intégrés dans des contenants avec carboglace (pour des produits conservés à une température inférieure à -70°C).

La température sera précisée à chaque transport.

6.10 Spécificités de l'item 3

Item 3 : Collecte de produits de santé, en jour de semaine, entre 2 lieux en France Métropolitaine (hors Gironde) en J+1

Un passage le jour J (avant 12h) sur un lieu de collecte suite à une demande faite à J - 1 (avant 16h) pour transport et livraison à J + 1 (avant 16h) vers un lieu de livraison.

	Demande de transport	Collecte	Livraison
Jour	J - 1	J	J + 1
Horaire	Avant 16h	Avant 12h	Avant 16h

Établissement concerné	Etablissement de collecte en France Métropolitaine, hors Gironde	Établissement extérieur	Etablissement de livraison en France Métropolitaine, hors Gironde
-------------------------------	--	-------------------------	---

6.10.1 Produits concernés :

Tous les types d'échantillons biologiques d'origine humaine (sauf ceux relevant du ONU2814), médicaments et dispositifs médicaux.

6.10.2 Température de transport requise :

Pour cet item, les températures de transport et leurs exigences requises sont décrites à l'article 3.

Le titulaire devra aussi transporter ponctuellement des produits intégrés dans des contenants avec carboglace (pour des produits conservés à une température inférieure à -70°C).

La température sera précisée à chaque transport.

6.11 Spécificités de l'item 4

Item 4 : Transport de produits issus du corps humain en France métropolitaine au départ ou à destination du lactarium du CHU de Bordeaux.

6.11.1 Types de produits transportés

Les produits de santé dans le cadre de cette consultation sont :

- le lait maternel congelé selon 2 catégories
- le lait maternel lyophilisé

Le lait maternel congelé implique les points suivants :

- Lait maternel cru (surplus de lait récupéré auprès d'établissements extérieurs et le lait cru récupéré chez les **collectrices** de lait maternel pour être acheminés au CHU de Bordeaux). Le lait est conditionné en biberons ou en poches. Il est possible de transporter des tubes de sang protégés en triple emballage dans les mêmes poolbox que le lait maternel collecté.
- Lait maternel transformé est destiné à la clientèle du lactarium.
 - Le lait est conditionné en biberons en plastique (dimensions : Diamètre 5 cm x 16 cm de haut) de contenance 200 ml pesant 250 g.
 - 5 biberons permettent d'avoir 1 litre de lait. Le minimum de commande des clients du CHU de Bordeaux est un litre de lait.

Le lait maternel lyophilisé implique :

- Un transport à température ambiante dirigée
- Un lait maternel transformé est destiné à la clientèle du lactarium
- Un lait conditionné en flacons en verre de 250 ml contenant 17g de lait lyophilisé (diamètre 6,8 cm, hauteur 12,5)
- Le conditionnement est en cartons de 40 flacons.

6.11.2 Lieux d'exécution

Le transport du lait maternel se fait en collecte ou en livraison pour le lactarium du CHU de Bordeaux, à Pessac, Groupe Hospitalier Sud.

Les lieux extérieurs au lactarium du CHU de Bordeaux sont disponibles en annexe 1. Ils intègrent des domiciles de personnels du CHU de Bordeaux situés hors Gironde. Cette liste peut évoluer.

6.11.3 Température de transport requise

Pour ce lot, les températures de transport et leurs exigences requises sont précisées à l'article 3.

6.11.4 Caractéristiques des emballages

Le conditionnement est fourni par le transporteur sous la forme d'emballages rigides à couvercle clipsable et scellables, existant en plusieurs formats, pouvant être équipés d'un insert antichoc et isotherme, disposant d'une zone permettant le positionnement d'étiquettes de traçabilité.

Les emballages vides doivent être livrés propres : le nettoyage est à la charge du prestataire. Des produits de nettoyage compatibles usage alimentaire seront utilisés.

Les emballages sont la propriété du prestataire et devront être récupérés après livraison.

2 tailles d'emballages sont demandées permettant de conditionner les 2 catégories de lait :

- **Emballage N°1 :**
 - Contenance d'environ 15 à 25 litres, permettant de conditionner 5 à 6 litres de lait dont les dimensions indicatives sont :
 - Dimensions extérieures : 400 x 310 x 225 mm,
 - Dimensions intérieures en haut 360 x 270 mm,
 - Dimensions intérieures en bas 350 x 260 mm,
 - Hauteur intérieure 200.
- **Emballage N°2 :**
 - Contenance d'environ 49 litres, permettant de conditionner environ 15 litres de lait dont les dimensions indicatives sont :
 - Dimensions extérieures : 600 x 400 x 270 mm
 - Dimensions intérieures en haut 540 x 370 mm
 - Dimensions intérieures en bas 530 x 350 mm
 - Hauteur intérieure 240

Un dépôt est organisé au lactarium du CHU de Bordeaux comme suit :

- 6 emballages N°1
- 12 emballages N°2

Pour les lieux de collecte extérieurs au CHU de Bordeaux, les emballages vides seront déposés quelques jours avant la collecte ou le jour même.

6.11.5 Demandes de transport ponctuel à J-1

La demande est effectuée au plus tard la veille du transport avant 16h.

La demande de transport sera adressée la veille du transport via l'interface web du prestataire permettant de préciser :

- L'adresse de collecte,
- L'adresse de livraison,
- Le nombre de contenants devant être collectés,
- La taille des contenants,
- La température de transport.
- La date et horaire de collecte souhaitées
- La date et horaire de livraison souhaitées

Si annulation d'un transport à l'initiative du demandeur, celle-ci ne donnera pas lieu à facturation.

6.11.6 Rotations programmées de ramassage de lait maternel chez les collectrices

Les ramassages de lait maternel congelé peuvent être réalisés au travers de rotations programmées regroupant plusieurs domiciles de collectrices et établissements.

Les secteurs concernés sont identifiés en annexe 4.

Les secteurs peuvent être à collecter sur des rythmes variables mais proche des 3 à 4 semaines en raison des capacités limitées de stockage au domicile des collectrices.

Les volumes mensuels récupérés chez ses collectrices sont, en moyenne ; en contenant de 49 litres :

- Secteur nord : 12 emballages
- Secteur Sud : 11 emballages

Pour les établissements à proximité des secteurs concernés, notamment le CHU de Toulouse pour le secteur sud, les volumes moyens, toujours de 49 litres sont de 10 contenants.

Le titulaire du marché peut apporter son expertise pour optimiser l'organisation actuelle sur la base des données collectées par le CHU de Bordeaux.

6.11.7 Collecte du lait

Nombre d'emballages :

Les demandes d'enlèvement ne peuvent excéder 9 emballages N°2.

Le nombre d'emballages apportés lors de l'enlèvement doit rigoureusement respecter le nombre d'emballages spécifié par la demande d'enlèvement.

Si des emballages supplémentaires, ou si une solution pour absorber les chocs pendant le transport sont nécessaires, ceux-ci seront alloués par le prestataire après accord de celui-ci.

Taille des emballages :

L'emballage doit rigoureusement respecter la demande d'enlèvement qui spécifie le volume du contenant.

Si le contenant fourni ne respecte pas la demande et qu'il :

- est trop petit : le prestataire doit se représenter (dans les créneaux adaptés cf. paragraphe « l'enlèvement et la livraison ») avec un contenant de taille adaptée).
- est trop grand : la marchandise peut être transportée, cependant la facturation du transport doit se faire sur la base du volume du contenant initialement demandé.

Intégrité de l'emballage :

Le contenant doit être scellé au départ. Aucun contenant ne peut partir non scellé.

Le scellé doit être conservé pendant tout le transport jusqu'à livraison (y compris au sein des dépôts).

En aucun cas le transporteur n'est autorisé à ouvrir le scellé pendant toute la durée du transport y compris lors du stockage en dépôt.

Dans le cas où les scellés ne sont pas présents à l'arrivée, le CHU de Bordeaux procédera à la destruction du contenu et exigera le paiement par le prestataire de la valeur perdue conformément au prix fixé dans le Code de la santé publique.

Propreté de l'emballage :

Un niveau de propreté impeccable est exigé. Aucune marchandise ne sera positionnée dans un contenant visuellement souillé.

Si des emballages souillés sont fournis, une déclaration d'anomalie sera faite avec des photos à l'appui.

Sonde :

La fourniture de sonde est à la charge du prestataire. La présence de sondes fonctionnelles est exigée pour chaque contenant.

L'affectation des sondes doit être effectuée dès le départ du contenant et doit correspondre au transport demandé (trajet, température).

Dans le cas où l'affectation de la sonde est erronée, ou si une sonde présente une anomalie en cours de transport, la traçabilité (courbes + tableau) des enceintes doit être obtenue au maximum 24 h après livraison de la marchandise.

En cas d'absence de fourniture de sonde, la marchandise ne sera pas transportée. Une reprogrammation au plus tôt est organisée en partenariat.

Horaire de collecte :

L'enlèvement au CHU de Bordeaux doit se faire le matin entre 9h et 12h.

L'enlèvement au départ des lactariums partenaires doit se faire le matin entre 9h et 12h.

Pour la collecte sur un site autre ou depuis le domicile d'une collectrice, l'horaire de passage doit être notifié la veille par le transporteur.

Pour rappel, les lieux de collecte sont détaillés à l'article 1 - Lieux d'exécution. Ce sont le lactarium de bordeaux, les lactariums extérieurs, et les adresses des collectrices.

6.11.8 Livraison du lait

- La remise de marchandise doit se faire en main propre et contre signature.
- Le prestataire n'est pas autorisé à modifier, sans autorisation du demandeur du transport, l'adresse de livraison.
- La livraison du lait est prévue le lendemain de la collecte.
- Les retards doivent être signalés sans délai, au plus tard à l'horaire et jour initialement programmés de livraison. En cas de non-conformité de transport (température, délai, ...) une alerte doit être envoyée par mel à l'adresse indiquée au démarrage du contrat.
- En cas de reprogrammation du transport du fait du prestataire, aucun enlèvement ne peut être programmé la veille de jour férié et/ou de week-end.
- En cas de reprogrammation par un prestataire qui possède un site Internet : la demande d'enlèvement initiale doit être supprimée par le prestataire de transport et la demande reprogrammée visible sur le portail client du site.
- En cas de retard sur la livraison, tous stockage implique le respect des températures initialement exprimé par le demandeur.

6.11.9 Suivi des conditions et traçabilité des transports sur le site Saas du prestataire

- Disponibilité des données de transport sur l'interface web du prestataire :

Les données suivantes de traçabilité des produits transportés sont exigées dès la livraison :

- ✓ natures du(des) produit(s) transporté(s),
- ✓ date et horaire d'appel, de collecte et de livraison,
- ✓ site et service précis de collecte, dont l'UG demandeuse,
- ✓ site et service précis de destination,
- ✓ températures de transport et de stockage : du point de prise en charge du produit jusqu'au point de livraison, y compris dans les phases intermédiaires (entre le lieu de collecte et le véhicule ainsi qu'entre le véhicule et le lieu de livraison),
- ✓ délai de transport,
- ✓ contenant de transport.
- ✓ Volume du contenant

- Lisibilité et complétude :

Les données doivent être lisibles et complètes pour permettre une validation du transport en toute connaissance de cause, notamment les courbes de température doivent faire référence au transport.

7 Lot 4 - Transports de produits de santé vers les DROM et à l'international

7.1 Types de produits transportés concernés

Ce lot concerne la collecte, transport et livraison de produits de santé, définis à l'article 3, conditionnés sous différentes formes, avec ou sans carboglace, à la demande d'un membre du GHT Alliance de Gironde.

7.2 Caractéristiques des emballages

Le prestataire assure la fourniture des emballages de transport, notamment du 2ème et du 3ème emballage conformes à la réglementation ADR. Des instructions spécifiques sur les modalités de conditionnement seront fournies auprès des expéditeurs tant que de besoin, notamment pour les emballages spécifiques nécessitant une technicité inhabituelle.

Des emballages, seront fournis par le prestataire au regard de la demande effectuée par le demandeur (diagnobag et absorbex).

La carboglace et son contenant seront fournis si nécessaire.

7.3 Température de transport requise :

Pour ce lot, les températures de transport requises sont présentes à l'article 3.

Le titulaire devra aussi transporter ponctuellement des produits intégrés dans des contenants avec carboglace (pour des produits conservés à une température inférieure à -70°C).

La température sera précisée à chaque transport par le demandeur.

7.4 Demandes de transport

Collecte :

- de tout point en France métropolitaine
- de tout point situé en DROM ou à l'étranger

Livraison :

- de tout point en France métropolitaine
- de tout point situé en DROM ou à l'étranger

La demande est faite au moins 24 heures avant la collecte. S'il y a un besoin de carboglace, la demande est faite 48h à l'avance. Elle sera accompagnée d'un formulaire proforma pour les expéditions « hors espace de schengen »

Les informations de poids/volume sont variables et données à titre indicatif lors de la demande.

Une demande de devis est envoyée à une adresse mail indiquée par le titulaire avant le début du transport précisant :

- L'adresse de collecte,
- Le nom et le numéro de téléphone du contact sur le lieu de collecte,
- L'adresse de livraison,
- Le nom et le numéro de téléphone du destinataire,
- Le produit à transporter (le nom des médicaments doit être indiqués),
- Le nombre de contenants devant être collectés,
- La taille des contenants,
- La température de transport,
- La carboglace si nécessaire,
- L'insertion d'une sonde de température,
- La date et l'heure de collecte souhaitées,
- La date et l'heure de livraison souhaitées,
- Le nom et le numéro de téléphone du demandeur,
- L'UG d'imputation,

Si annulation du transport à l'initiative du demandeur :

- avant la collecte, celle-ci ne donnera pas lieu à facturation,
- en cours de transport, la facturation sera dépendante de la distance parcourue.

Pour des destinations hors UE, une facture pro-forma sera fournie par l'émetteur de la commande et signée par une personne habilitée de l'établissement demandeur.

7.4.1 Besoin connu et actif :

Collecte le jour J (avant 16h) sur un lieu de collecte situé en France métropolitaine (auprès d'un Centre hospitalier universitaire) ou dans un CHU situé en DROM suite à une demande faite à J - 1 (avant 18h) pour transport et livraison à J + 1 (avant 16h) vers un lieu situé en Europe à température ambiante dirigée.

La demande est faite au moins 24 heures avant la collecte.

7.4.2 Précision sur la collecte

Les jours de collecte sont préférentiellement le mardi ou le mercredi afin de sécuriser la durée de transport à 72 heures maximum pour des semaines sans jour férié.

Les emballages, conditionnés par l'établissement demandeur, ne peuvent être ouverts par le prestataire. Néanmoins, si nécessaire, une autorisation (sous forme d'un document écrit) fournie par le demandeur, permet au prestataire de procéder à la recharge en carboglace.

Le délai de transport à partir de la collecte varie de J + 1 à J + 3.

7.4.3 Suivi des conditions de transport et traçabilité des transports

➤ Disponibilité des données de transport :

- Date et horaire d'appel, de collecte et de livraison,
- Courbe de température, si une sonde de température a été intégrée dans le conditionnement : températures de transport et de stockage, du point de prise en charge du produit jusqu'au point de livraison, y compris dans les phases intermédiaires

8 Conditions d'exécution

8.1 Qualité – Normes

Réglementation du transport de marchandises dangereuses (TMD) :

- l'accord ADR pour le transport routier
- le cas échéant (transport international) : le règlement RID (transport ferroviaire), l'accord européen ADN (transport fluvial), le code IMDG (transport maritime), les instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses de l'OACI (transport aérien)

Norme NF EN ISO 15189 - Laboratoires de biologie médicale : Toutes les clauses relatives au transport d'échantillons de biologie.

Norme ISO 17025 : Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais

8.2 Accès aux sites

Les moyens d'accès et consignes de stationnement seront précisés en début de marché avec chaque établissement et seront revus suivant l'évolution des règles de sécurité.

Pour le lot 1 item 1, les dimensions maximales des véhicules seront de 2.60 m de haut, et de 1.70 m de large, afin de pouvoir accéder à tous les sites du CHU.

8.3 Anomalies

Pour toute anomalie liée au transport, impactant la température, le délai ou la qualité du transport, il est impératif de prévenir oralement le destinataire et par écrit le demandeur à l'adresse mail générique utilisée pour chaque établissement dans les plus brefs délais.

Pour le CHU de Bordeaux : courses.intersite@chu-bordeaux.fr

Précision : un registre de déclaration des anomalies de transport est disponible dans chaque laboratoire (ABC, LU, service d'anatomopathologie, CRB, lactarium, ...). Le cas échéant, il doit être complété dès la livraison par le coursier, afin qu'une décision médicale soit prise avant l'exécution des examens, quant à la faisabilité ou non de ces derniers.

Pour le CH de Libourne :

Les laboratoires : secretariat.laboratoires@ch-libourne.fr

Le dépôt de sang : secretariat.hemovigilance@ch-libourne.fr

Précision : Au dépôt de sang de Libourne, il existe un cahier de déclaration des anomalies de transport. Il sera complété à la livraison des produits pour que le responsable du dépôt soit averti et prenne les décisions en conséquence.

Une réponse systématique du fournisseur est attendue pour chaque anomalie identifiée dans laquelle seront précisés la correction, la cause et le plan d'actions que le fournisseur proposera. Le prestataire devra s'engager sur un délai de réponse aux anomalies signalées par le demandeur.

Le prestataire est en devoir de signaler tout manquement de la part des établissements de santé au respect des bonnes pratiques de transport.

8.4 Suivi des prestations

Des réunions de suivi seront réalisées entre le titulaire et tout membre du GHT, à la demande de l'une ou l'autre des parties.

Pour le CHU de Bordeaux, ces réunions se tiennent dans ses locaux et ont pour objet de traiter du plan d'actions en cours, des éventuelles difficultés ou anomalies rencontrées dans la période écoulée et de fixer notamment les objectifs et les engagements des parties pour la bonne exécution du contrat.

Chaque réunion donne lieu à un compte-rendu rédigé par un professionnel du CHU de Bordeaux qui est diffusé dans les 15 jours après la rencontre.

Une réunion de pilotage annuelle se tiendra pour établir le bilan d'activité de la période écoulée et de fixer notamment les objectifs et les engagements du titulaire pour la bonne exécution du contrat.

Des rencontres spécifiques peuvent être organisées au vu des ajustements techniques nécessaires à l'exécution de l'accord-cadre.

8.5 Récapitulatif mensuel des trajets effectués

Pour chaque membre du GHT, pour chaque lot et chaque item (sauf items 1 et 2 du lot 1), un tableau récapitulatif mensuel des trajets effectués est demandé au titulaire comprenant :

- la date et l'horaire de la demande,
- le lieu précis de collecte,
- l'horaire de collecte
- le lieu destinataire,
- l'horaire de livraison,
- l'UG demandeuse (le nom du protocole de recherche clinique, le cas échéant),
- la température de transport, le prix et la mention d'anomalie éventuelle,
- le produit transporté et la quantité, le nom, prénom date de naissance du patient, le cas échéant.

Ces tableaux au format Excel ou compatible sont adressés à chaque membre du GHT, par messagerie électronique ou par l'interface client. Ce document doit être joint à la facture correspondante. Le modèle de présentation sera indiqué à compter de la notification de l'accord-cadre par chaque membre du GHT.

8.6 Documents à fournir

8.6.1 Documents à fournir à la mise en place de l'accord-cadre

Le titulaire doit être en mesure de fournir au CHU de Bordeaux à la mise en place de l'accord-cadre, les documents suivants :

- Le plan de continuité d'activité (procédure en mode dégradé),
- Les preuves de qualification des contenants de transport.
- L'attestation d'assurance comme stipulé dans le CCAP.
- Les certifications ISO

8.6.2 Documents à fournir à tout moment

Le titulaire doit être en mesure de fournir, sur simple demande et pendant une durée de 4 ans, concernant chaque transport effectué, les documents suivants :

- Le bordereau de transport mentionnant notamment la nature des produits, la température de conservation du produit, le nombre de colis, les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire,
- La feuille de route récapitulant notamment les coordonnées du chauffeur, les points de passage, horaires et le kilométrage parcouru,
- Les températures de transport enregistrées de façon continue,
- Les certificats d'étalonnage des sondes et de l'ensemble de la chaîne de mesure de température. Ces documents font l'objet d'une communication aux établissements en début de marché, annuellement, et à la demande.
- Les procédures de nettoyage et de désinfection des véhicules et de l'ensemble du matériel dédié au transport ainsi que tout document retraçant les opérations de nettoyage réalisées. Ces documents font l'objet d'une communication aux établissements en début de marché, à chaque de procédures, et à la demande.
- Le rapport de qualification des enceintes thermo-statées et des matériels isothermes, rapports métrologiques en cours de validité,
- La procédure de stockage intermédiaire
- Le contenu des formations du personnel de transport,
- La traçabilité des formations des professionnels du prestataire,
- La procédure de formation du personnel de transport, (contenant des éléments tels que renouvellement,

nombre d'heures annuelles...)

- Les procédures du bionettoyage des enceintes et des contenants utilisés
- Tout autre document que le titulaire détient et que le CHU de Bordeaux serait contraint de produire devant les autorités publiques compétentes.

8.7 Formations du personnel de transport

Le personnel de transport du titulaire ou de son sous-traitant doit être formé à la manipulation des produits objets du présent accord-cadre portant à minima sur la définition des différents produits transportés, la qualité des différents produits transportés, l'importance du respect de la température, des délais, des conditions de transport et de stockage des produits transportés, des conditions d'hygiène et sécurité, ainsi qu'à la conduite à tenir en cas d'incident ou d'accident.

Le personnel de transport du titulaire ou de son sous-traitant doit être sensibilisé aux conséquences dans les cas où les produits ne sont pas transportés et stockés à une température conforme et doit être formé à la conduite à tenir en cas d'accident avec exposition au sang (AES).

Le titulaire est responsable des formations dispensées à l'ensemble de son personnel et de ses sous- traitants éventuels. Il en assure la charge financière.

Le titulaire devra s'assurer de la formation de tout nouveau chauffeur nouvellement recruté

Une liste des chauffeurs formés est établie et tenue à jour par le titulaire qui en adresse copie au CHU de Bordeaux lors de la mise en place de l'accord-cadre ainsi qu'en cours d'exécution, suite à sa demande. Le titulaire fournit également tout justificatif, attestation et/ou habilitation, concernant le contenu de la formation de son personnel.

La formation du personnel doit faire l'objet d'une évaluation annuelle et doit être enregistrée par le prestataire.

Des consignes particulières peuvent être communiquées par à tout moment au titulaire, précisant la nature du danger présenté par les produits transportés ainsi que les mesures à prendre, pour la préservation du personnel et des produits, en cas de bris ou détérioration des emballages et dispersion du produit. Le titulaire s'engage à respecter, et à faire respecter par son personnel, toute éventuelle consigne particulière communiquée par le CHU de Bordeaux

8.8 Tenue et comportement des personnels du prestataire

8.8.1 Identification et tenue :

Les personnels du prestataire doivent accomplir leur mission avec une tenue propre et correcte, identifiée à leur nom, faisant apparaître l'identité de leur société.

Il est nécessaire que cette tenue soit distincte de celle du personnel hospitalier.

8.8.2 Comportement :

Le personnel du prestataire devra être en constant état de propreté et manifester politesse, courtoisie et honnêteté, aussi bien auprès des patients et de leur entourage, que des différents professionnels du CHU de Bordeaux concernés.

Les personnels prestataires sont liés par l'obligation de discrétion professionnelle pour tout ce qui concerne le contenu des colis transportés.

Il est rappelé que, conformément aux dispositions du décret n °2006-383 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans l'enceinte du centre hospitalier ; il en va de même quant à l'interdiction d'introduire des boissons alcoolisées ou des produits stupéfiants.

S'il est constaté visuellement qu'un des personnels du prestataire est en état d'ébriété, le CHU se réserve le droit de faire reporter le transport, et, de demander un test d'alcoolémie immédiat ou de faire constater la personne par les autorités compétentes.

Il est interdit de filmer ou de photographier des professionnels ou des patients.