

Numéro de consultation : 26-UG04-AC-16

Procédure de passation : Procédure d'appel d'offre ouverte (articles L2124-2 et R.2124-2 et R2162-3)
Accord-cadre mono-attributaire à bon de commande (articles R.2162-7, R.2162-8, R2162-13 et R.2162-14 du Code de la commande publique)

Prestations de transport collectif des usagers des établissements de l'UGECAM Bourgogne Franche-Comté

Lot 3 : Transport des usagers du DIME de Noidans-lès-Vesoul (70000) situé au 25 rue de Frapertuis, 70000 Noidans-lès-Vesoul

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Table des matières

• Article 1 - Présentation de l'établissement	3
• Article 2 - Conditions générales d'exécution.....	3
2.1 Périmètre de la prestation	3
2.2 - Mise à disposition des véhicules et du personnel.....	4
2.3 - Conditions de transport	5
2.3.1 - Conditions de sécurité.....	5
2.3.2 Signalement et événements indésirables	6
2.3.3 Adaptations et gestion des urgences	6
2.4 Discretion professionnelle.....	7
2.5 – Posture professionnelle.....	7
2.6 Assurance du titulaire et de ses sous-traitants	7
2.7 – Présentation de documents justificatifs en cours d'exécution du marché	8
2.8 – Coordination des prestations et disponibilités.....	8
• Article 3 - Circuits	9
3.1 - Lieux de départ et d'arrivée	9
3.2 Horaires de prestations	9
3.3 Modification des circuits et des trajets	9
3.4 Conséquences des modifications de circuits.....	10
3.5 - Changements d'effectifs de l'établissement :	11
• Article 4 - Modalités spécifiques	11
4.1 - Transport spécifique en individuel.....	11
4.2 Période d'animation.....	11
4.3 – Formation du personnel du Titulaire.....	11
4.4 - Transmission d'informations.....	12
4.5 – Prestations complémentaires.....	12
• 5 – Développement durable.....	12
5.1 – Volet environnemental.....	13
5.2 – Volet social	13
5.3 – Suivi des engagements	13



Article 1 - Présentation de l'établissement

Le présent marché a pour objet la réalisation du transport des usagers des établissements de l'UGECAM BFC. Ce lot a pour objet la réalisation des prestations de transport pour les usagers du **DIME de Noidans-lès-Vesoul** :

Il s'agit d'un établissement médico-social qui accueille, selon l'agrément, 30 places d'internat et 16 places de semi-internat.

A titre indicatif, l'établissement accueille environ 46 jeunes filles et garçons âgés de 6 à 20 ans. 40 usagers présentent une déficience intellectuelle avec ou sans troubles du comportement associés et 6 usagers présentent des troubles du spectre de l'autisme.

Les bénéficiaires et leurs familles résident dans le département de Haute-Saône.

Le DIME de Noidans-lès-Vesoul fonctionne environ 210 jours dans l'année, avec des périodes de fermeture dont la fréquence est la suivante :

- 4/5 semaines l'été, réparties généralement, de la dernière semaine de juillet à la dernière semaine d'août,
- 2 semaines durant les vacances de Noël,
- 1 semaine durant les vacances d'hiver,
- 1 semaine durant les vacances de printemps,
- 1 semaine durant les vacances d'automne.



Article 2 - Conditions générales d'exécution

2.1 Périmètre de la prestation

Le Titulaire s'engage à mettre à disposition du site des véhicules avec chauffeurs afin d'assurer le transport des usagers bénéficiaires de l'établissement. Les trajets seront réalisés depuis des points de collectes, vers l'établissement. Des arrêts supplémentaires pourront être demandés pour déposer un ou plusieurs usagers dans une zone d'activité sur la journée (par exemple un lycée).

Les prestations seront réalisées pour les usagers du DIME de Noidans-lès-Vesoul, situé au 25 rue de Frapertuis, 70000 Noidans-lès-Vesoul...)

L'attention du prestataire est attirée sur le fait que les prestations peuvent être réalisées dans les alentours de l'établissement, dans une zone géographique limitée au département dans lequel est situé l'établissement. A titre d'information, un exemple type de circuits réalisés en 2025 est transmis pour permettre une prise de connaissance de l'activité qu'il pourrait avoir au cours de la première année du marché. Ces circuits seront retravaillés avec l'établissement à la mise en place du marché.

De plus, comme indiqué à plusieurs reprises dans le présent document, les circuits seront amenés à changer en fonction de l'activité de l'établissement les circuits seront nécessairement retravaillés avant chaque début d'année scolaire pour répondre au projet personnalisé du bénéficiaire et prendre en compte les entrées et sorties de l'établissement. Il est évolutif et peut être réajusté autant que de besoin

dans l'année. En conséquence, les circuits présentés en annexe le sont à titre indicatif et pourront être sensiblement modifiés.

L'ensemble du marché devra permettre de répondre aux besoins identifiés par l'établissement en amont dans l'annexe au présent document.

2.2 - Mise à disposition des véhicules et du personnel

Véhicules :

Le titulaire s'engage à mettre à disposition de l'établissement autant de véhicules et de chauffeurs que nécessaire afin d'assurer le transport des usagers selon les circuits, le calendrier et les horaires définis par le présent marché.

L'attention du prestataire est attirée sur le fait que ces points peuvent être amenés à changer en cours de marché, notamment du fait de la prise en charge de nouveaux usagers.

Les véhicules devront disposer de suffisamment de places pour chaque bagage des usagers.

Les véhicules utilisés devront être dans un très bon état tout au long de la durée du marché et disposer des équipements de sécurité adaptés. Le Titulaire devra s'assurer régulièrement du bon état des véhicules utilisés.

Le nombre de véhicules et leur type devra s'adapter aux nombres de bénéficiaires par circuit.

Le prestataire ne peut faire prévaloir le nombre et le type de véhicules pour refuser la prise en charge d'un nouveau bénéficiaire sur un circuit existant.

Les véhicules ainsi mis à disposition sont ceux du titulaire ou de ses sous-traitants éventuels, acceptés par l'établissement. Les véhicules doivent répondre aux normes et règlements en vigueur et être à jour des visites techniques réglementaires.

Chauffeurs :

Le Titulaire doit également mettre à disposition des établissements des conducteurs formés et compétents pour la réalisation des prestations attendues.

Les conducteurs doivent obligatoirement être munis d'un moyen de communication téléphonique pour prévenir à tout instant, l'établissement, les services d'urgence et/ou les familles de toute difficulté (retard, problème médical, panne...). A ce titre le prestataire devra mettre à disposition des chauffeurs les coordonnées de l'établissement auquel il est rattaché. L'établissement pourra également fournir des coordonnées supplémentaires, notamment celles des familles ou des professionnels des établissements, si cela est jugé nécessaire.

Les conducteurs du titulaire, ou ceux de ses sous-traitants, ont subi l'ensemble des contrôles réglementaires administratifs et médicaux nécessaires, et demeurent personnellement responsables de toute infraction au code de la route. Ils devront également être formés pour la prise en charge des usagers des établissements, comme le prévoit le point 4.3 du présent document.

L'établissement apprécierait la mise à disposition du même chauffeur sur chaque trajet, afin de permettre une connaissance des usagers pris en charge, une confiance à la fois vis-à-vis des bénéficiaires et de leurs familles et de garantir la connaissance parfaite du circuit réalisé.

De plus, les chauffeurs devront garder à l'esprit que les usagers pris en charge sont sensibles. Ils devront donc de ce fait entretenir des rapports professionnels avec les usagers et leurs familles pour éviter toute difficultés notamment du fait des mouvements de personnels.

Dans le cadre de la durée du marché, l'établissement se laisse la possibilité de former les chauffeurs dédiés à la prestation pour les sensibiliser aux spécificités des usagers pris en charge. Cela a pour but de garantir la bonne prise en charge des usagers.

2.3 - Conditions de transport

Lors de la réalisation des prestations de transport, les conducteurs sont tenus de faire preuve de respect envers les usagers ainsi que d'attention à leurs besoins et difficultés.

Le Titulaire garantit la sécurité et une bonne installation des usagers dans les véhicules pour la durée du transport.

2.3.1 - Conditions de sécurité

Le titulaire s'engage à ne transporter aucune autre personne que les usagers des établissements destinataires des prestations attendues au présent marché.

Le titulaire est tenu d'assurer la bonne tenue des bénéficiaires à l'intérieur du véhicule. Il s'engage à utiliser les équipements spécifiques mis à sa disposition par le pouvoir adjudicateur, tels que rehausseurs, harnais, attaches etc.

Les usagers doivent être remis à leur famille, à un membre du DIME ou à toute autre personne qui lui aura été nommément désignée par le représentant du pouvoir adjudicateur, et ce, à l'exclusion de toute autre personne, sauf si un accord a été passé entre la famille et le DIME pour déposer un bénéficiaire en un lieu précis du circuit.

Les chauffeurs doivent toujours être à l'intérieur de leur véhicule, même au moment de la dépose de l'utilisateur. Les familles seront chargées de récupérer les usagers aux points de collecte, afin de permettre la présence en continu du chauffeur dans véhicule et d'assurer la sécurité lors des circuits.

En cas d'absence prévue d'un usager à l'arrivée au point de collecte, si le circuit doit être modifié, le titulaire en transmettra l'information à l'établissement.

Il est rappelé au prestataire que les véhicules mis à disposition doivent disposer de suffisamment de places pour accueillir les usagers et leurs bagages le lundi et le vendredi.

Les véhicules doivent être en très bon état permanent de circulation. L'entretien et la maintenance doivent être assurés afin de garantir la sécurité des usagers tout au long de la prestation.

Il s'engage, tout au long des trajets, à prendre toute mesure de sécurité liée aux conditions de transport ou aux comportements et états de santé des usagers.

De même ; il devra également suivre ou à faire suivre aux personnels mis à disposition toute formation qui serait nécessaire, à équiper les véhicules des pneumatiques adaptés aux conditions de circulation et

notamment de pneus neige en période hivernale, de maintenir les véhicules dans un état de propreté et de confort acceptable.

En cas de doute raisonnable sur les capacités du préposé à assurer la sécurité des usagers durant le transport, chaque établissement se réserve le droit de lui interdire la prise en charge des usagers. Le titulaire sera informé de la situation afin de prendre les mesures nécessaires pour assurer la continuité de la prestation.

Tout manquement aux règles de bonnes conduites qui pourraient mettre en jeu le confort et la sécurité des usagers (arrêt injustifié, arrivée ou départ prématuré, non-prise en charge d'un usager, manque d'entretien du véhicule.....) fera l'objet d'une information du titulaire à l'établissement et au siège de l'UGECAM BFC (selon la gravité de l'incident) ou d'une information de l'établissement au prestataire, ce dernier devra régler le dysfonctionnement très rapidement en gardant une traçabilité de toute instruction /action et son suivi.

Les pénalités pourront être appliquées conformément au CCAP ou une résiliation selon les dispositions du CCAG FCS.

2.3.2 Signalement et évènements indésirables

Le titulaire confronté à une difficulté, à tout évènement indésirable en cours de transport, est tenu de la signaler par téléphone ou par écrit immédiatement à la direction de l'établissement concerné. Une confirmation du problème rencontré doit être établie via des fiches d'incidents avec indication de toutes les actions immédiates organisées et à suivre pour y mettre fin.

Tout problème touchant les usagers (et leurs familles) doit être remonté par écrit auprès du représentant du pouvoir adjudicateur exerçant à l'établissement concerné ainsi qu'au siège de l'UGECAM BFC.

Le titulaire devra informer immédiatement l'établissement et le siège de l'UGECAM BFC de toute difficulté, dysfonctionnement, incident etc. qui surviendrait dans l'exécution du présent marché.

2.3.3 Adaptations et gestion des urgences

En cas d'absence du chauffeur assigné aux prestations (congé, maladie, accident etc.), le Titulaire devra proposer un remplaçant à l'établissement afin de garantir la continuité du service.

Selon le climat, il peut être prévu de modifier les horaires de prise en charge, après négociation entre le prestataire et la Direction de l'établissement.

Ces modalités ne s'appliquent pas pour les cas de force majeure tels qu'évènements climatiques exceptionnels, ou actes de terrorisme etc. A noter qu'un mouvement de grève ne peut être invoqué par le titulaire comme cas de force majeure. En cas de grève déclarée à l'avance, le titulaire devra pourvoir à des moyens minimums de transports.

En cas d'absence d'un usager lors de la prise en charge, le transporteur devra respecter un délai d'attente de 3 minutes au point de collecte pour s'assurer de l'absence de la personne. Il informera immédiatement l'établissement de chaque absence constatée.

En cas d'absence de la ou des personnes désignées par l'établissement pour l'accueil des usagées (parents, membre de la famille ...) le chauffeur devra en informer directement l'établissement via le numéro d'astreinte qui sera fourni à la mise en place du marché pour que l'établissement puisse gérer la situation, et indiquer la marche à suivre.

Situation sanitaire :

Le titulaire devra être en capacité de répondre à toute demande de mise en place de procédures et l'utilisation de produits spécifiques (bactéricide, virucide...) formulées par l'établissement (ou le siège de l'UGECAM BFC) en cas d'épidémies (grippes, gastro etc.) ou de pandémies.

Le titulaire sera tenu de se référer aux préconisations, règlementations et/ou obligations formulées par les services de l'état et être force de proposition. Il devra informer l'UGECAM BFC et l'établissement de toutes les instructions / préconisations / actions mises en place.

2.4 Discretion professionnelle

Le prestataire est tenu à une obligation de discrétion professionnelle vis-à-vis de toute information qui lui parviendrait concernant les bénéficiaires transportés et/ou leur famille.

Le prestataire s'engage à réaliser sa prestation hors de toute discrimination ou tout jugement de personnes et dans le plus parfait engagement de discrétion et de respect des valeurs éthiques et déontologiques.

Cette clause s'applique au Titulaire, à l'ensemble de ses salariés et de ses sous-traitants et de leurs salariés.

2.5 – Posture professionnelle

Pendant toute la durée du marché, les chauffeurs et membres de l'équipe du titulaire devront garder une posture professionnelle et cordiale dans leurs échanges avec les usagers et leurs familles. Ils devront garder une certaine distance avec les usagers afin d'éviter les difficultés liées à l'attachement avec les usagers lors de la fin des prestations ou en cas de changement d'équipe.

2.6 Assurance du titulaire et de ses sous-traitants

Le Titulaire est responsable vis à vis des tiers dans le cadre de l'activité qu'il déploie en application du présent marché.

Le Titulaire souscrit les assurances responsabilité civile professionnelle et auto nécessaire pour couvrir la responsabilité qu'il peut encourir soit de son fait, soit du fait des personnes travaillant sous ses ordres, à l'occasion des actes de toute nature accomplis dans l'exercice de son activité ou de celle de ses préposés.

Le Titulaire s'engage à régler toutes les primes d'assurances pour que l'UGECAM Bourgogne Franche-Comté puisse faire valoir ses droits en qualité de bénéficiaire.

Le Titulaire communique lesdites attestations d'assurance à l'UGECAM Bourgogne Franche-Comté en début de marché, ainsi qu'à chaque nouvelle période contractuelle (reconduction, modification, changement d'assureur...).

En tout état de cause, la franchise imposée par la compagnie d'assurance sera à la charge du Titulaire.

2.7 – Présentation de documents justificatifs en cours d'exécution du marché

Le titulaire présentera dans son offre les documents suivants (et pour chacun des chauffeurs) :

- Attestations d'assurance couvrant l'activité objet du présent marché,
Pour chacun des chauffeurs susceptibles d'intervenir sur le marché, notamment en cas de changement de personnel du titulaire :
 - Photocopie des permis de conduire,
 - Photocopie certifiée du certificat d'inscription au registre des transports de voyageurs,
 - Carte professionnelle en cours de validité,
- Concernant les véhicules
- Copie des cartes grises des véhicules ou un descriptif du parc de véhicules présentant les dates de mise en circulation et les kilométrages

Ces documents devront être transmis au pouvoir adjudicateur à chaque modification, renouvellement de ces derniers.

Chaque fois que la prestation sera confiée à un sous-traitant, le titulaire devra fournir à l'établissement les pièces énoncées ci-dessus concernant ce sous-traitant.

2.8 – Coordination des prestations et disponibilités

L'UGECAM BFC souhaite que le Titulaire du marché soit disponible tout au long de la durée du marché. La présentation d'un interlocuteur dédié, pour les échanges mais également pour les questions de facturations seront appréciés. Le cas échéant il présentera les interlocuteurs dédiés en précisant leurs coordonnées et disponibilités, ainsi que les engagements sur la réactivité aux demandes.

Il est attendu du Titulaire de réaliser une réelle coordination des prestations avec les établissements tout au long de la durée du marché. Cette coordination devra notamment comprendre :

- La coordination des échanges entre l'établissement, le prestataire et les chauffeurs,
- Des échanges réguliers avec l'établissement pour le suivi des prestations, dont notamment la réalisation de réunions d'échange, à périodicité validée d'un commun accord, et à minima une fois par trimestre, pour aborder tous les sujets liés aux transports et les éventuels besoins d'adaptation des prestations ou de correction des pratiques des parties. Ce point pourra également être l'occasion de faire un point avec les chauffeurs dédiés au marché.
- La confirmation par écrit la prise en compte des demandes de l'établissement,
- Le suivi quotidien, notamment pour faire des retours d'expérience des chauffeurs et remonter les difficultés, éventuels points d'amélioration,
- La garanti du lien entre les kilomètres réellement parcourus, avec la prise en compte des éventuelles adaptations due à l'activité de l'établissement, et les factures fournis en fin de mois. Cette mission devra garantir la transmission d'une facture précise qui comprend bien les

prestations réellement réalisées. Dans le cas où un nombre élevé de factures seraient erroné, une pénalité pourrait s'appliquer.

Le passage de l'interlocuteur de façon régulières dans l'établissement sera apprécié. Il profitera de cette occasion pour échanger avec les chauffeurs et assurer la coordination des prestations.



Article 3 - Circuits

3.1 - Lieux de départ et d'arrivée

Pour les prestations réalisées pour le DIME de Noidans-lès-Vesoul, les transports pourront être réalisés :

- Depuis des points de collectes, vers l'établissements et inversement,
- Depuis les domiciles des usagers, vers l'établissements et inversement,

Dans ces deux organisations, le Titulaire pourra réaliser des passages, au cours des trajet vers et depuis l'établissement, par des lieux d'activités des usagers pour y déposer / récupérer les personnes concernées (lycées, lieu de stage...),

Seuls les points de collectes et de dépose définis par l'établissement devront être respectés. Il ne pourra pas avoir de négociation avec les parents d'usager pour adapter les lieux de dépose ou de prise en charge des usagers.

Un exemple de circuit type de l'année scolaire 2025-2026 est présenté à titre indicatifs dans l'annexe au présent CCTP. Ils sont arrêtés tant au niveau des itinéraires que des horaires **en amont de l'année scolaire**. Ces circuits sont indicatifs et seront amenés à changer pendant l'exécution des prestations.

L'attention du candidat est attirée sur le fait que les circuits présentés pourront être adaptés avant la rentrée pour prendre en compte les effectifs réels des établissements. Ces informations seront échangées avec le Titulaire après notification du marché et avant le début réel des prestations.

Le titulaire s'engage à respecter le calendrier, les lieux de départ et d'arrivée et les heures de ramassage tels que communiqués par les documents composant le présent marché.

3.2 Horaires de prestations

L'établissement souhaite un respect des horaires définis lors de la validation des circuits avec le Titulaire. Une tolérance de plus ou moins 15 minutes sera respectée.

3.3 Modification des circuits et des trajets

La direction de chaque établissement se réserve le droit de modifier la composition des circuits et des trajets pour tenir compte des nécessités de services et/ou des changements intervenant dans la population accueillie.

Ces modifications intégreront la notion de zone géographique selon les domiciles des usagers figurant sur un circuit de façon à éviter à chacun d'eux des temps de transport trop longs.

A ce titre un travail de préparation collaboratif sera engagé entre l'établissement et le prestataire sur la période de juillet/août pour permettre le bon déroulement des prestations dès la rentrée de septembre.

Du fait de l'activité des établissements, ces circuits pourront être modifiés unilatéralement par les établissements.

Ces modifications peuvent également intervenir à tout moment selon les nouvelles admissions ou les sorties définitives des usagers. Les modifications pourront également intervenir suite à des modifications des calendriers d'accompagnement et de prise en charge des usagers des différents établissements. Pour rappel, le nombre de véhicules et leur type devra s'adapter aux nombres d'enfants par circuit. **Le prestataire ne peut faire prévaloir le nombre et le type de véhicules pour refuser la prise en charge d'un nouveau bénéficiaire sur un circuit existant.**

Les modifications des trajets devront toujours passer par la validation de l'établissement. Les familles ne peuvent pas modifier de leur plein gré les circuits. Dans le cas où le titulaire réalise de son plein gré un trajet différent de celui prévu initialement, par exemple sur demande des familles, les éventuelles plus-values engendrées ne seront pas prises en charge par l'établissement. Seul le prix du circuit initial sera facturé.

L'établissement fera une évaluation régulière des besoins pour prévenir et anticiper des réajustements nécessaires. De plus, l'établissement s'engage à transmettre toutes les modifications des circuits au plus tard le vendredi de la semaine précédente, à 17h.

L'UGECAM BFC souhaite, que lors de l'exécution du marché, l'entreprise retenue, en tant qu'expert et spécialiste des transports, ait un rôle de conseil et d'accompagnement de l'établissement dans l'optimisation de l'organisation/circuits des transports des enfants sans que cela génère un surcoût financier.

3.4 Conséquences des modifications de circuits

Facturation :

Le principe est la facturation au réel sur la base des prix indiqués dans l'annexe financière ainsi que des kilomètres réellement parcourus.

Le candidat présentera une facture qui reprend, de façon claire, le nombre de kilomètres parcourus pour chacun des circuits réalisés sur la période facturée. Il y précisera le prix au kilomètre facturé.

Les modifications du circuit à l'initiative du Titulaire, qui ne seraient pas validées par l'établissement, et qui ne découleraient pas d'un cas de force majeure (exemple : déviation) ne seront pas prises en compte dans la facturation. Les cas de force majeure devront être justifiés par le Titulaire.

Echanges :

Le prestataire se charge d'informer l'établissement et les familles dans le cas d'un changement d'horaires sur une tournée.

Le prestataire mettra à disposition une permanence ou astreinte à destination de l'établissement et des familles afin qu'elles puissent l'informer dans le cas d'une modification urgente (annulation exceptionnelle d'un transport, demande d'un transport inopiné ne modifiant pas le circuit.....).

En cas d'annulation des transports 24 heures à l'avance, ces derniers ne seront pas facturés à l'établissement. La facturation mensuelle devra faire apparaître explicitement le décompte des annulations prises en compte.

3.5 - Changements d'effectifs de l'établissement :

Les effectifs pris en charge lors de transports pourront changer au cours d'année en fonction de l'activité de l'établissement. Les modifications seront transmises au fil de l'eau et de façon à permettre l'anticipation du Titulaire pour adapter les circuits en conséquence.

Dans le cas où le titulaire serait informé par une famille de l'absence d'un usager, il devra transmettre l'information dans les plus brefs délais à l'établissement.



Article 4 - Modalités spécifiques

4.1 - Transport spécifique en individuel

Si l'établissement évalue que les troubles d'un bénéficiaire ou son degré d'autonomie ne lui permettent pas l'intégration dans une navette collective, le prestataire devra être en capacité de proposer une prise en charge spécifique.

Il devra par exemple être en capacité de proposer d'aller chercher le bénéficiaire en individuel sur des horaires différents et aménagés, en l'intégrant au lot correspondant.

En effet, sur demande de l'établissement, des transports supplémentaires peuvent être assurés, de façon ponctuelle, en dehors des lieux de départ et d'arrivée définis.

Ils donnent lieu à une commande écrite de l'établissement après acceptation d'un devis établi par le prestataire.

4.2 Période d'animation

Lors des semaines dites d'animation, les horaires peuvent être décalés pour mieux répondre à l'offre de cette période.

Pendant les périodes de vacances scolaires, l'établissement pourra éventuellement solliciter auprès du titulaire le prêt de véhicules. Un devis sera alors établi par la société.

4.3 – Formation du personnel du Titulaire

L'UGECAM BFC souhaite que le personnel mis à disposition par le Titulaire soit :

- Formé et sensibilisés aux handicaps et à la prise en charge des usagers de l'établissement. L'établissement se réserve la possibilité de mener ces sensibilisations.
- Formé et sensibilisé à la prise de distance avec les usagers. Pour rappel, il est attendu des chauffeurs de garder des relations cordiales sans se lier outre mesure avec les usagers et leurs familles afin d'éviter toute difficultés liées à des mouvements de personnel ou aux changements de titulaire en fin de marché.

Les chauffeurs doivent impérativement avoir un positionnement (paroles, gestuelle, patience, bienveillance...) adapté face à chacun des usagers transportés, quelque-soit la situation.

Une attestation de suivi de la formation / sensibilisation devra être fournie aux établissement et/ou à l'UGECAM BFC. Ces attestations de formations seront transmises à l'UGECAM BFC et / ou l'établissement sur simple demande tout au long de l'exécution des prestations.

Dans le cas où ses attestations ne seraient pas transmises, une pénalité sera appliquée, comme indiquée au Cahier des Clauses Administratives Particulières.

Cette obligation s'applique autant aux salariés du Titulaire qu'à ceux de ses sous-traitants.

Le titulaire présentera dans le marché ses engagements pour garantir la réalisation de ces formations.

4.4 - Transmission d'informations

Le prestataire transmettre une fois par an le nombre de kilomètres réellement parcourus par circuit. Ces informations devront être transmises au mois d'avril au plus tard, à l'établissement et au Siège de l'UGECAM BFC via l'adresse suivante : ACHATS-MARCHES.ug-bfc@ugecam.assurance-maladie.fr.

4.5 – Prestations complémentaires

Des transports supplémentaires peuvent être assurés, de façon ponctuelle, en dehors des lieux de départ et d'arrivée définis. Ils donnent lieu à une commande écrite de l'établissement après acceptation d'un devis établi par le prestataire sur la base des prix de prestations supplémentaires indiqués dans le Cadre de réponse économique.

Ces prestations devront être réalisées dans les mêmes conditions que celles prévues pour les circuits, notamment en termes de sécurité des usagers. Elles pourront concerner le transport d'un ou plusieurs usagers. Les conditions du transport seront précisées lors de la commande des prestations. L'établissement précisera le nombre d'usagers, la date et l'heure des trajets, les points de collecte et de dépose, et les kilomètres parcourus.



5 – Développement durable

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire est tenu d'intégrer de manière effective les principes du développement durable, tant dans leurs dimensions environnementales que sociales, lesquels constituent une obligation contractuelle à part entière et non une simple démarche indicative.

5.1 – Volet environnemental

À ce titre, il lui appartient de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin de limiter les impacts environnementaux générés par ses activités, en agissant notamment sur :

- La réduction de l’empreinte environnementale des prestations, notamment via le choix des véhicules, leur entretien régulier et adapté, le choix des produits et pièces utilisées ;
- les conditions d’exécution des prestations dans la recherche de la limitation de la production des gaz à effet de serre ;
- la sensibilisation de ses équipes ;
- la gestion des déchets.

Il présentera dans son offre les mesures qu’il appliquera sur ces questions dans le cadre du présent marché.

5.2 – Volet social

De plus, le Titulaire devra prendre des engagements sur le volet social dans le cadre des prestations réalisées pour le présent marché. Il devra notamment s’engager sur les points suivants :

- Favoriser l’insertion professionnelle de personnes éloignées de l’emploi, notamment par le recours à des dispositifs d’insertion (ex : heures d’insertion, partenariats avec des structures d’insertion) ;
- Garantir des conditions de travail décentes aux personnels affectés au marché, incluant une politique de prévention des risques professionnels et de formation continue ;
- Promouvoir l’égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et lutter contre toute forme de discrimination ;
- Assurer la qualité de la relation avec les usagers, notamment les publics vulnérables, en formant les conducteurs à l’accueil et à l’accompagnement adapté.

Le candidat présentera dans son offre ses engagements en la matière.

5.3 – Suivi des engagements

Le Titulaire du marché devra transmettre, sur demande de l’établissement ou de l’UGECAM BFC, les actions mises en œuvre au titre de présent marché. Les indicateurs suivants pourront être demandés :

- Part des véhicules à faible émission et utilisés dans le cadre du marché,
- Les informations sur la production de gaz à effet de serre, des consommations d’énergie des véhicules utilisés sur les différents circuits prévus au marché,
- Les kilomètres réellement parcourus. A ce titre le candidat transmettra, à chaque fin de trimestre, le nombre de kilomètres réellement parcourus,
- Des informations sur l’utilisation de pièces réutilisées, de pneus rechapés dans le cadre de la maintenance des véhicules,
- Les actions de formations à l’éco-conduite,
- Toutes autres mesures qu’il présenterait dans son offre.

Ces informations pourront être demandées, par mail ou par courrier, à tout moment pendant la vie du marché. Le titulaire devra les transmettre dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.