Direction des Achats, de l'Hôtellerie, de la Logistique et de l'Ingénierie Biomédicale

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE ROUEN NORMANDIE
ETABLISSEMENT SUPPORT DU GHT ROUEN CŒUR DE SEINE
1 RUE DE GERMONT
76 000 ROUEN

MARCHE PUBLIC DE SERVICES

Objet du marché public :

PRESTATION DE TRANSPORTS NON MEDICALISES PAR AMBULANCE / VSL ou TAXIS CONVENTIONNES POUR LE GHT ROUEN CŒUR DE SEINE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)
Commun à tous les lots

A. Descriptif technique
A.1 Objet de la consultation
A.2 Spécifications techniques
A.2.1 Descriptif de la prestation
A.2.2 Spécificités de la prestation
A.2.3 Qualité de la prestation
A.2.4 Suivi de la prestation – plan de progrès
A.2.5 Services et prestations rendus
A.2.5.1 Pour les transports des patients en position couchée
A.2.5.2 Pour les transports des patients en position assise
A.2.6 Demandes de prise en charge
A.2.7 Informations fournies
A.2.8 Délais d'exécution
A.2.9 Conditions d'exécution de la prestation

A.3 Dispositions règlementaires
A.4 Dispositions relatives au personnel
A.4.1 Responsabilité
A.4.2 Obligations des personnels
A.4.3 Tenue générale – identification du personnel
A.4.4 Règlement intérieur
A.4.5 Gestion des déchets
A.5 Dispositions relatives aux véhicules et à leur équipement
A.5.1 Véhicules
A.5.2 Equipement des véhicules
A.6 Protocoles d'hygiène
A.6.1 Hygiène des mains et précautions standards
A.6.2 Hygiène du linge
A.6.3 Hygiène du véhicule
A.7 Obligations pour chaque établissement membre du GHT Cœur de Seine
A.8 Continuité de service
A.9 Qualité des prestations
A.10 Obligation de conseil
A.11 Cadre d'intervention
A.12 Indicateurs de suivi de la qualité
A.13 Assurances
A.14 Annexes

A. DESCRIPTIF TECHNIQUE

Les établissements membres du GHT Rouen Cœur de Seine souhaitent pouvoir commander au fur et à mesure de leurs besoins au titulaire du présent marché public les prestations suivantes dont les prix unitaires sont fixés au BPU.

A.1 - OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation a pour objet des prestations de transports non médicalisés par ambulance / VSL ou taxis conventionnés pour le GHT Rouen Cœur de Seine.

A.2 - SPECIFICATIONS TECHNIQUES

A.2.1 - Descriptif de la prestation

Ce cahier des clauses techniques particulières concerne les transports suivants :

- Par ambulance / VSL ou taxis conventionnés pour le GHT Cœur de Seine,

a) LOT 1 : Prestation de transport non médicalisé par ambulance – pour le CH LE BELVEDERE / CH LE ROUVRAY à SOTTEVILLE-LES-ROUEN / CH LE BOIS PETIT / CHU ROUEN NORMANDIE

POUR LES AMBULANCES

- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20 h – samedi de 8h à 12h
- Nuit – 7 jours / 7 - de 20h à 8h
- Dimanche et jours fériés – de 8h à 20h / Samedi – de 12h à 20h

Ce lot concerne les établissements suivants du GHT :

- CH LE BELVEDERE à MONT SAINT AIGNAN
- CH LE ROUVRAY A SOTTEVILLE-LES-ROUEN
- CH LE BOIS PETIT à SOTTEVILLE-LES-ROUEN
- CHU ROUEN NORMANDIE

L'Accord-Cadre est mono- attributaire à bons de commandes, sans minimum mais avec un **maximum pour la durée du marché de 31 080 000 € HT.**

A titre indicatif, ce montant est réparti de la façon suivante par établissement :

- CH LE BELVEDERE à MONT SAINT AIGNAN : 120 000 € HT
- CH LE ROUVRAY A SOTTEVILLE-LES-ROUEN : 960 000 € HT
- CH LE BOIS PETIT à SOTTEVILLE-LES-ROUEN : 600 000 € HT
- CHU ROUEN NORMANDIE : 29 400 000 € HT.

b) *LOT 2 : Prestation de transport non médicalisé par ambulance – pour le CH DURECU LAVOISIER à Darnétal*

POUR LES AMBULANCES

- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20 h – samedi de 8h à 12h
- Nuit – 7 jours / 7 - de 20h à 8h
- Dimanche et jours fériés – de 8h à 20h / Samedi – de 12h à 20h

Ce lot concerne l'établissement suivant du GHT : CH DURECU LAVOISIER à DARNETAL

L'Accord-Cadre est mono- attributaire à bons de commandes, sans minimum mais avec un **maximum pour la durée du marché de 960 000 € HT.**

c) *LOT 3 : Prestation de transport non médicalisé par ambulance / VSL ou taxis conventionnés – pour le CH de l'AUTREBERTHE à Barentin*

POUR LES AMBULANCES

- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20 h – samedi de 8h à 12h
- Nuit – 7 jours / 7 - de 20h à 8h
- Dimanche et jours fériés – de 8h à 20h / Samedi – de 12h à 20h

POUR LES V.S.L. :

- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20 h – samedi de 8h à 12h
- Nuit – 7 jours / 7 - de 20h à 8h
- Dimanche et jours fériés – de 8h à 20h / Samedi – de 12h à 20h

Pour les taxis conventionnés :

- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20h + samedi de 8h à 12h
- Nuit, week-end et jours fériés - lundi au vendredi de 20h à 8h / samedi de 12h à 24h / dimanche et jour férié

Ce lot concerne l'établissement suivant du GHT : CH de l'AUSTREBERTHE - BARENTIN

L'Accord-Cadre est mono- attributaire à bons de commandes, sans minimum mais avec un **maximum pour la durée du marché de 720 000 € HT.**

d) *LOT 4 : Prestation de transport non médicalisé par ambulance et par VSL ou taxis conventionnés – pour le CH GOURNAY EN BRAY*

PAR AMBULANCE

- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20 h – samedi de 8h à 12h
- Nuit – 7jours / 7 - de 6h à 8h – hors jours fériés
- Dimanche et jours fériés – de 8h à 20h / Samedi – de 12h à 20h

PAR V.S.L. :

- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20h – samedi de 8h à 12h
- Nuit – lundi au samedi de 6h à 8h – hors jours fériés
- Dimanche et jours fériés - de 8h à 20 h - Samedi – de 12h à 20h

Pour les taxis conventionnés :

- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20h + samedi de 8h à 12h
- Nuit - lundi au vendredi de 6h à 8h – hors jours fériés
- Dimanche et jours fériés – de 8h à 20h - samedi de 12h à 20h

Ce lot concerne l'établissement suivant du GHT : CH GOURNAY-EN-BRAY

L'Accord-Cadre est mono- attributaire à bons de commandes, sans minimum mais avec un **maximum pour la durée du marché de 780 000 € HT.**

e) LOT 5 : Prestation de transport non médicalisé par ambulance et par VSL ou taxis conventionnés – pour le CH ASSELIN-HEDELIN à YVETOT

PAR AMBULANCE

- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20 h – samedi de 8h à 12h
- Nuit – 7 jours / 7 - de 20h à 8h
- Dimanche et jours fériés – de 8h à 20h / Samedi – de 12h à 20h

PAR V.S.L. :

- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20h – samedi de 8h à 12h
- Nuit – 7 jours /7 - 20h à 8h
- Dimanche et jours fériés – 8h à 20 h - Samedi – de 12h à 20h

Pour les taxis conventionnés :

- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20h + samedi de 8h à 12h
- Nuit, week-end et jours fériés - lundi au vendredi de 20h à 8h / samedi de 12h à 24h / dimanche et jour férié

Ce lot concerne l'établissement suivant du GHT : CH ASSELIN-HEDELIN à YVETOT

L'Accord-Cadre est mono-attributaire à bons de commandes, sans minimum mais avec un **maximum pour la durée du marché de 600 000 € HT.**

f) LOT 6 : Prestation de transport non médicalisé par ambulance et par VSL ou taxis conventionnés – pour le CH FERNAND LANGLOIS à NEUFCHATEL-EN-BRAY

PAR AMBULANCE

- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20 h – samedi de 8h à 12h
- Nuit – 7 jours / 7 - de 20h à 8h
- Dimanche et jours fériés – de 8h à 20h / Samedi – de 12h à 20h

PAR V.S.L. :

- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20h – samedi de 8h à 12h
- Nuit – 7 jours / 7 - de 20h à 8h
- Dimanche et jours fériés – 8h à 20 h - Samedi – de 12h à 20h

Pour les taxis conventionnés :

- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20h - samedi de 8h à 12h
- Nuit, week-end et jours fériés - lundi au vendredi de 20h à 8h / samedi de 12h à 24h / dimanche et jour férié

Ce lot concerne l'établissement suivant du GHT : CH FERNAND LANGLOIS à NEUFCHATEL-EN-BRAY

L'Accord-Cadre est multi-attributaire à bons de commandes, sans minimum mais avec un **maximum pour la durée du marché de 1 200 000 € HT.**

g) LOT 7 : Prestation de transport non médicalisé par VSL ou taxis conventionnés– pour le CHU ROUEN

Pour les V.S.L. :

- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20h – samedi de 8h à 12h
- Nuit – 7 jours / 7 – de 20h à 8h
- Dimanche et jours fériés – 8h à 20 h - Samedi – de 12h à 20h

Pour les taxis conventionnés :

- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20h - samedi de 8h à 12h
- Nuit, week-end et jours fériés - lundi au vendredi de 20h à 8h / samedi de 12h à 24h / dimanche et jour férié

Ce lot concerne l'établissement suivant du GHT : CHU ROUEN NORMANDIE

L'Accord-Cadre est mono- attributaire à bons de commandes, sans minimum mais avec un **maximum pour la durée du marché de 300 000 € HT.**

h) LOT 8 : Prestation de transport non médicalisé par VSL ou taxis conventionnés– pour le CH LE BELVEDERE à Mont Saint Aignan

Pour les V.S.L. :

- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20h – samedi de 8h à 12h
- Nuit – 7 jours / 7 - 20h à 8h
- Dimanche et jours fériés - 8h à 20 h - Samedi – de 12h à 20h

Pour les taxis conventionnés :

- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20h - samedi de 8h à 12h
- Nuit, week-end et jours fériés - lundi au vendredi de 20h à 8h / samedi de 12h à 24h / dimanche et jour férié

Ce lot concerne l'établissement suivant du GHT : CH LE BELVEDERE à MONT SAINT AIGNAN

L'Accord-Cadre est mono- attributaire à bons de commandes, sans minimum mais avec un **maximum pour la durée du marché de 6 000 € HT.**

i) LOT 9 : Prestation de transport non médicalisé par VSL ou taxis conventionnés – pour le CH LE ROUVRAY

Pour les V.S.L. :
- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20h - samedi de 8h à 12h
- Nuit – 7 jours / 7- 20h à 8h
- Dimanche et jours fériés - 8h à 20 h - Samedi – de 12h à 20h

Pour les taxis conventionnés :
- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20h - samedi de 8h à 12h
- Nuit, week-end et jours fériés - lundi au vendredi de 20h à 8h / samedi de 12h à 24h / dimanche et jour férié

Ce lot concerne l'établissement suivant du GHT : CH LE ROUVRAY

Le marché public est mono- attributaire à bons de commandes, sans minimum mais avec un **maximum pour la durée du marché de 144 000 € HT.**

j) LOT 10 : Prestation de transport non médicalisé par VSL ou taxis conventionnés– pour le CH DURECU-LAVOISIER à DARNETAL

Pour les V.S.L. :
- Jour – lundi au vendredi - samedi de 8h à 20h
- Nuit – 7 jours / 7 - 20h à 8h
- Dimanche et jours fériés - 8h à 20 h - Samedi – de 12h à 20h

Pour les taxis conventionnés :
- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20h - samedi de 8h à 12h
- Nuit, week-end et jours fériés - lundi au vendredi de 20h à 8h / samedi de 12h à 24h / dimanche et jour férié

Ce lot concerne l'établissement suivant du GHT : CH DURECU-LAVOISIER à DARNETAL

L'Accord-Cadre est mono- attributaire à bons de commandes, sans minimum mais avec un **maximum pour la durée du marché de 84 000 € HT.**

k) LOT 11 : Prestation de transport non médicalisé par VSL ou taxis conventionnés– pour le CH LE BOIS PETIT à SOTTEVILLE-LES-ROUEN

Pour les V.S.L. :
- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20h – samedi de 8h à 12h

Pour les taxis conventionnés :
- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20h - samedi de 8h à 12h

Ce lot concerne l'établissement suivant du GHT : CH LE BOIS PETIT à SOTTEVILLES-LES-ROUEN

L'Accord-Cadre est mono- attributaire à bons de commandes, sans minimum mais avec un **maximum pour la durée du marché de 60 000 € HT.**

I) LOT 12 : Prestation de transports sanitaires par ambulance pour les patients bariatriques – pour les établissements du GHT Cœur de Seine

- Jour – lundi au vendredi- samedi de 8h à 20h
- Nuit – 7 jours / 7 - 20h à 8h
- Dimanche et jours fériés - 8h à 20 h - Samedi – de 12h à 20h

Les prestations sont requises 24h24 et 7j/7, y compris les dimanches et jours fériés.

Ce lot concerne les établissements suivants du GHT :

- CH LE BOIS PETIT à SOTTEVILLES-LES-ROUEN
- CH NEUFCHATEL EN BRAY
- CH GOURNAY EN BRAY
- CH LE BELVEDERE
- CH LE ROUVRAY
- CH BARENTIN
- CH DARNETAL
- CH YVETOT
- CHU ROUEN

Ce transport doit être indiqué pour les patients souffrant d'obésité sévère ou morbide dont le gabarit est incompatible avec une prise en charge par les véhicules standards de transport sanitaire.
Ce type de transport mobilise des véhicules spécialement équipés et des équipes renforcées d'ambulanciers, formés à la prise en charge de ces patients, en toutes circonstances et dans des conditions ergonomiques et sécurisées.

Modalités d'exécution :

Commandes des prestations : sur appel téléphonique et / ou sur mail et /ou sur une plateforme numérique de l'établissement, selon une procédure interne définie (questions sur le patient, questions sur les contraintes de transport et les contraintes du domicile du patient, distance du transport, devis, commande, ….) sur la base d'une prescription médicale .
Le titulaire s'engage à répondre à l'ensemble des demandes de transport dans les conditions spécifiques prévues au CCTP et dans le respect strict de la prescription médicale. Il transportera le patient confié par l'établissement dans le respect des dispositions règlementaires de sécurité et selon les règles du « bon usage des transports sanitaires ».
Le titulaire doit :

- S'assurer de l'identité du patient lors de sa prise en charge auprès du personnel soignant
- Se faire remettre la prescription médicale de transport signée du médecin (si non transmise au préalable)

- Se faire remettre également tous les documents nécessaires pour la prise en charge (dossier médical, lettres, ordonnance, clichés d'examen, …) et toute autre information complémentaire (précaution d'isolement, de manutention, de surveillance, …).

A l'arrivée dans le service destinataire, le patient est confié au personnel soignant avec son dossier médical le cas échéant (ne pas laisser le patient accéder à son dossier).
Enfin, le patient doit être accompagné jusqu'à sa chambre avec une communication au personnel soignant.

Délai d'intervention : Le prestataire devra indiquer dans le Questionnaire Technique le délai maximal d'intervention entre la demande de transport et la prise en charge du patient.

Transports :

Risques inhérents au transport **:** L'établissement est dégagé de toute responsabilité, dès lors que le patient est confié au titulaire du présent marché, lequel dispose de l'habilitation dans le domaine de transports sanitaires pour les patients bariatriques.
En conséquence, le titulaire assumera l'entière responsabilité, y compris pénale en cas d'incident ou d'accident causé au patient ou de par son fait, et ce à compter de l'attestation de la prise en charge du patient.

Véhicules :
Le transport d'un patient bariatrique doit être assuré, à minima par un véhicule de type B – catégorie A équipé selon les dispositions de l'Arrêté du 10/02/2009 modifié.
Il devra faire l'objet d'un **certificat de conformité à la norme EN 1789 : 2020** (exigences minimales pour les ambulances, visant à établir un cadre commun au niveau européen – la version 2020 reflète les dernières avancées technologiques et les meilleurs pratiques dans le domaine des soins de santé d'urgence).
Le titulaire doit, durant toute la durée du marché, être en capacité de fournir **l'attestation de conformité des véhicules** (en cours de validité) destinés à effectuer le transport de patients bariatriques.
Le transport doit être effectué avec des véhicules conformes à la réglementation en vigueur et adapté aux transports bariatriques.
Les véhicules doivent être de grand volume, fortement mécanisé avec un espace optimisé et des suspensions spécifiques limitant les chocs.

Matériels :
Le titulaire doit disposer en permanence :

- D'un brancard renforcé et élargi ou d'un plan dur bariatrique.
- De moyens de levage adaptés aux gabarits concernés (treuil, sangle de transfert, hayon élévateur).

Un inventaire du matériel disponible peut être exigé au moment de la remise de l'offre.
Le matériel de surveillance et de soins doit être adapté au transport (moniteur avec brassard bariatrique, DSA, usage unique).

Si les prestations sont réalisées par une équipe, le responsable est nommément désigné par le titulaire. Il est l'interlocuteur référent de la personne publique.

Le titulaire devra indiquer dans son offre les éléments suivants :

- Types et caractéristiques du véhicule grand volume (type B - catégorie A) dont l'agencement est compatible avec l'accueil d'un brancard bariatrique – Mise à disposition d'un véhicule adapté au transport de patients bariatriques (rampe, hayon, sangles spécifiques, surface utile suffisante, ...), et également le nombre de véhicules mis à disposition pour ce lot
- Chaise portoir bariatrique
- Types et caractéristiques du brancard grande largeur, le poids maximal autorisé et également le nombre de brancards mis à disposition pour ce lot
- Système d'arrimage spécial
- Aide à la manutention (appareils électriques)
- Système motorisé pour faciliter l'entrée ou la sortie du patient
- Matelas coquille adapté
- Matériel médical adapté (brassard tensiomètre plus large, attelles plus grandes, ….)
- Aménagement mobilier de la cellule sanitaire devra permettre la médicalisation du patient
- Types et caractéristiques des matériels de surveillance et de soins dans le véhicule
- Types de dispositifs de levage ou de manutention adaptés (brancard bariatrique, …)

L'Accord-Cadre est mono- attributaire à bons de commandes, sans minimum mais avec un **maximum pour la durée du marché de 756 000 € HT.**

m) LOT 13 : Prestation de transports sanitaires para-médicalisés pédiatriques – pour le CHU ROUEN

- 7 jours / 7
- Week-end et jours fériés

Ce lot concerne l'établissement suivant du GHT : CHU ROUEN

Le présent lot a pour objet d'assurer sur prescription médicale du CHU ROUEN les transports para-médicalisés pédiatriques de type inter-hospitaliers du CHU ROUEN.

La prescription de transport sanitaire para-médicalisée comprend :

- La prise en charge du patient
- Sa surveillance durant le transport par l'infirmier du prestataire
- Le trajet en ambulance.

Il s'agit d'une seule et même prestation indissociable qui incombe en son entier au transporteur sanitaire.

Délais d'exécution :
L'heure retenue pour toute demande de transport est l'heure de prise en charge du patient au CHU ROUEN.
Le patient est considéré comme arrivant à l'heure lorsqu'il est pris en charge entre -15 min et + 15 min autour de l'heure du rendez-vous.

En cas d'empêchement ou de retard, le titulaire est tenu d'informer le représentant du CHU ROUEN NORMANDIE afin de déterminer une solution commune pour l'exécution des prestations commandées.

Obligation du titulaire :

En aucun cas, il ne pourra être transporté plus d'un patient par ambulance para-médicalisée. Les véhicules devront être équipés en conformité avec la règlementation en vigueur.

Le titulaire s'engage également à respecter strictement :

- La règlementation sanitaire (décret 73-384 du 27/03/1973, décret 79-90 du 25/01/1979) relative à l'agrément, à l'équipement, à la composition et à la qualification des équipages et des ambulances ainsi qu'à toute règlementation propre à sa profession et notamment au changement du linge après chaque transport (drap et taie) ;
- Les textes règlementaires relatifs à la protection de la main d'œuvre et aux conditions de travail dans l'entreprise et notamment ceux qui ont trait à l'hygiène et à la sécurité du personnel. Il est fait obligation au titulaire du marché de faire vacciner l'ensemble de son personnel contre l'hépatite B et d'une manière générale de toutes les vaccinations obligatoires du personnel hospitalier ;
- De respecter la loi relative aux conditions d'entrée et de séjour des étrangers en France.

Le titulaire s'engage en outre à faire bénéficier son personnel de tous les lois sociales en vigueur ou à intervenir pendant la durée du marché.

Modalités de la prestation :
Les transports sanitaires garantissent la continuité du service 24h/24 – 7j/7 et être joignable 24h/24.

Au cours du transport, le patient est soumis à une surveillance constante et adaptée à son état.
A l'arrivée dans le service qui reçoit le patient et avant de le quitter, l'équipe de transport s'assure que la continuité des soins est respectée et que le patient est sous surveillance.

L'équipe de transport para-médicalisée réalise le transport à bord d'une ambulance conformément à la règlementation du transport sanitaire en vigueur et comprend :

- Un ambulancier diplômé d'Etat (DEA)
- Un infirmier diplômé d'Etat (IDE) ;

Le titulaire embauche et rémunère lui-même le personnel qualifié nécessaire à la bonne marche de son activité. Il est seul responsable du personnel embauché ou exerçant au sein de la société.

L'ensemble du personnel est déclaré à l'ARS, la CPAM et à l'URSSAF.

Les équipages des véhicules sanitaires sont constitués selon la règlementation en vigueur (composition et qualification).

L'Accord-Cadre est mono- attributaire à bons de commandes, sans minimum mais avec un **maximum pour la durée du marché de 180 000 € HT.**

****

RAPPEL : Le transport en V.S.L. ou en taxi conventionné (véhicule sanitaire léger) est prescrit pour *des personnes pouvant voyager en position assise*.

Conformément à la réglementation en vigueur en matière d'agrément, le V.S.L. est habilité à transporter plusieurs patients (3 patients maximum par véhicule)

A.2.2 Spécificités de la prestation

La prestation comprend :

- La mise à disposition d'un dispositif et d'une organisation administrative pour effectuer les demandes de transport (astreinte téléphonique (24h/24, 7 jours sur 7), mise à disposition d'un numéro de téléphone d'urgence en cas de dysfonctionnements du n° de téléphone habituel, etc., …) par différents canaux de communication (téléphone, fax, emails, plateforme numérique) ;
- La mise à disposition pour le **CH YVETOT** d'un « tableau partagé de réservation des transports » (exemple : sur google chrome ou autre support)
- La mise à disposition du véhicule commandé et de son équipage avec utilisation de son équipement et des consommables nécessaires ;
- La fourniture de l'oxygène (uniquement dans les ambulances – article 1 de l'arrêté ministériel du 23/12/2006) en cas de besoin, ainsi que des équipements de premier secours ;
- Le transport et le brancardage du patient au départ (de sa chambre) et à l'arrivée, étages compris, le cas échéant avec ou sans ascenseur pour les transports en ambulance ;
- Le transport du patient au départ (de sa chambre) et à l'arrivée, étages compris, le cas échéant avec ou sans ascenseur pour les transports des patients en position assise ;
- Le transport du patient jusqu'au lieu de destination
- Une aide au déplacement du patient depuis son lieu de prise en charge jusqu'au véhicule
- Un accompagnement jusqu'au lieu de réalisation de la prestation
- Le cas échéant, une aide à l'entrée et la sortie du véhicule (sans portage), un respect rigoureux des règles d'hygiène et la prévention du risque infectieux
- Un accompagnement à la marche et/ou une aide aux formalités administratives ;
- Une communication établie avec le personnel du service de soin depuis la prise en charge du patient et au lieu de destination (lieu de départ et lieu d'arrivée, en établissement de santé)
- La place pour un soignant accompagnant le patient (exemples : CH LE ROUVRAY – CH LE BELVEDERE) ou un membre de la famille (exemple : CH GOURNAY-EN-BRAY)
- L'accompagnement du patient et de son accompagnant soignant jusqu'au lieu de destination, ainsi que le temps nécessaire pour l'acte médical (consultation, examen, etc., …) à la demande formulée par l'établissement (exemple : CH LE ROUVRAY).
  Ce temps d'accompagnement du patient et de son accompagnant soignant pourra être facturé à partir de la 16^{e} minute (les 15 premières minutes sont prévues dans le forfait agglomération dans le cas d'un transport par une ambulance ou dans le forfait départemental dans le cas d'un transport par un V.S.L.).
  Cette demande de la part de l'établissement sera notifiée lors de réservation de prise en charge.

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations objets du présent marché, avec des véhicules en parfait état et en conformité avec les textes règlementant les entreprises de transports sanitaires agréées.

Les véhicules nécessaires devront être disponibles et le transport en VSL ne pourra pas être facturé au tarif ambulance, même si le titulaire effectue ce transport en ambulance pour quelque raison que ce soit.

L'entreprise devra respecter les groupages effectués (transports partagés selon la réglementation en vigueur) et les horaires demandés.

- **TPMR (transport de personnes à mobilité réduite)**

  Les personnes à mobilité réduite (*patients pouvant bénéficier d'un transport assis nécessitant un véhicule adapté à leur handicap mais sans transfert depuis leur fauteuil en raison de douleurs, de décompression possible de leur pathologie, d'inconfort ou d'atteinte à leur dignité*) peuvent être transportées par des entreprises dont les **véhicules ont été spécialement équipés**, conformément à la réglementation en vigueur**.**

  Afin de favoriser ce type de transport spécifique, il est convenu de rémunérer l'entreprise par un supplément forfaitaire correspondant au service rendu à ces patients et au coût de l'équipement du véhicule. Le montant de ce forfait est indiqué dans l'annexe 1 du CCTP.

  Ce supplément forfaitaire ne peut être facturé que pour les utilisateurs de fauteuil roulant et non à l'ensemble des personnes à mobilité réduite.

  De plus, le transfert d'un patient de son fauteuil roulant dans le véhicule ne peut donner lieu à facturation supplémentaire.

  La prise en charge du patient par le titulaire doit garantir la sécurité du patient durant le transport. Le maintien de la personne dans son fauteuil roulant doit être conciliable avec la durée prévisible du transport.

  L'annexe n°7 de la convention départementale entre les CPAM de Seine Maritime et l'UNT76 (union nationale des taxis 76) décrit les modalités du cahier des charges à respecter pour l'application du supplément forfaitaire aux entreprises de taxis transportant des patients à mobilité réduite utilisant leur fauteuil roulant.

A.2.3 Qualité de la prestation

Il sera accordé une importance particulière à la qualité du service rendu :

- **Dans la prise en charge des patients : ponctualité, politesse, courtoisie vis-à-vis des patients et du personnel soignant, manipulations du patient, précautions de conduite, conditions d'hygiène à l'intérieur du véhicule, prise en compte de la douleur des patients, le confort des patients, la communication avec les services soignants des établissements, communication avec les patients, respect physique et moral des patients, accompagnement du patient jusqu'au lieu de destination et retour dans le service de soin concerné avec transmission au personnel soignant qui précisera le lieu de fin prise en charge (chambre, salon d'accueil, salle d'attente, respect de la prescription médicale,…)**

- **Dans la gestion administrative : régulation, facturation, respect de la remise ou de la majoration mentionnée dans l'offre, respect dans la prise en charge administrative, communication avec les référents des établissements, ...**

A.2.4 Suivi de la prestation – plan de progrès

Le candidat pourra proposer dans son offre, un outil et un mode d'évaluation sur le suivi et la qualité des prestations fournies (informatique ou autre).

Ce document décrira notamment les modalités de contrôle qualité et du suivi des prestations internes à l'entreprise :

- Pour assurer la traçabilité de la prestation pour chaque établissement (heure de la prestation, nom de la personne qui a réalisé la prestation, etc., ….)
- Pour permettre un contrôle interne par le titulaire de la qualité du travail de ses agents de manière adaptée à la spécificité des missions confiées
- Permettre à chaque établissement de faire un suivi financier des dépenses liées aux transports sanitaires

Ce suivi et cette évaluation seront permanents et effectués en lien avec les établissements membres du GHT Rouen Cœur de Seine.
Le document en question pourra correspondre au modèle suivant :

date du transport	jour / nuit / dimanche / jour férié (à préciser)	heure de prise en charge	heure d'arrivée	nom patient	service / établissement demandeur	service / établissement destination	N° facture	nombre kms	type transport (ambulance - VSL - taxi)	transport groupé (si oui, indiquer le nombre de personnes)	temps d'attente	élements de majoration	coût total TTC

Le titulaire pourra soumettre un autre modèle de tableau pour validation.

En cours d'exécution du marché, une *réunion sera organisée avec les représentants des 2 parties*. Les responsables du titulaire devront être présents, ainsi qu'à toute autre réunion jugée utile parles établissements partis du GHT Cœur de Seine.

Plan de progrès

Le Titulaire s'engage à mettre en place durant l'exécution du marché le contenu du plan de progrès présenté dans son offre, à fréquence minimale annuelle.

A.2.5 Services et prestations rendus

Le titulaire devra :

- Respecter le code de la route à l'intérieur comme à l''extérieur de l'enceinte de l'établissement : l'établissement ne pourra pas être tenu pour responsable des accidents survenus dans l'enceinte de l'établissement du fait personnel de l'entreprise dans le cadre de la circulation des véhicules ou en cours de transport relevant du présent marché, ni des infractions constatées par les services de Gendarmerie ou par les autorités sanitaires à l'issue des contrôles effectuées en application de l'Arrêté du 21/12/1987.
  Ce respect inclut les règles de stationnement en vigueur dans l'enceinte de l'établissement.

A.2.5.1 Pour les transports des patients en position couchée

Le titulaire doit effectuer le transport en ambulance des patients de chaque établissement :

- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20 h – samedi de 8h à 12h
- Nuit – 7 jours / 7 - de 20h à 8h
- Dimanche et jours fériés – de 8h à 20h
- Samedi – de 12h à 20h

Les demandes de transport concernées par ce marché sont l'ensemble des demandes de transport à la charge des établissements du GHT Rouen Cœur de Seine.

Le titulaire du marché est dans l'obligation d'assurer la prestation de transport demandée et ne pourra pas la refuser à l'établissement membre du GHT Rouen Cœur de Seine.
Il incombe au titulaire du marché de trouver et d'organiser son remplacement.

Le titulaire est responsable des dommages causés au matériel de chaque établissement lors de la l'utilisation par un des membres de son personnel.

Le transport en ambulance est un transport sanitaire prescrit par un médecin pour les patients nécessitant une position allongée ou semi-assise, une surveillance continue par une personne qualifiée ou de l'oxygène (exemple : entrée dans un établissement hospitalier en urgence).

a) transferts de patient décédé vers les chambres mortuaires

CHU ROUEN NORMANDIE : transferts de patient décédé vers les différentes chambres mortuaires

Les transferts devront être effectués dans le respect des normes en vigueur et conformément aux procédures applicables mentionnées ci-dessous au CHU ROUEN NORMANDIE.

Le titulaire assure le transfert des patients décédés les **nuits de 20h à 8h, 7jours /7** selon les modalités suivantes :

- Transfert de la chambre du patient des sites du CHU ROUEN vers les chambres mortuaires de BOISGUILLAUME ou CHARLES NICOLLE ou SAINT JULIEN
- Le CHU ROUEN pourra mettre à disposition un véhicule mortuaire depuis les sites de BOISGUILLAUME ou CHARLES NICOLLE ou SAINT JULIEN

Le CHU ROUEN NORMANDIE met à disposition du titulaire gratuitement les fourgons mortuaires correspondant aux sites d'intervention. Le CHU ROUEN NORMANDIE assure ses véhicules pour l'utilisation par un tiers.
Le CHU ROUEN NORMANDIE met à disposition du titulaire un personnel du CHU ROUEN au départ et à l'arrivée du transport à la chambre mortuaire.

Le titulaire fournit au CHU ROUEN NORMANDIE la liste de l'ensemble des conducteurs ambulanciers accompagnée du permis de conduire et de la carte verte (attestation préfectorale d'aptitude à la conduite de véhicules sanitaires) pour chacun des conducteurs à la remise de son offre, à la fréquence annuelle et à la demande.

Le titulaire informe la DAHLIB du CHU ROUEN NORMANDIE de toutes modifications affectant le personnel (arrivée et départ) par courriel et par courrier en y joignant les documents spécifiés ci-dessus.

Le CHU ROUEN NORMANDIE se réserve le droit d'intenter une action récursoire contre le titulaire en cas de faute personnelle du conducteur du titulaire lors de l'utilisation du matériel mis à disposition.

Les demandes du CHU ROUEN NORMANDIE émanent obligatoirement de la régulation ou le standard du CHU ROUEN NORMANDIE.

La traçabilité des demandes est assurée sur une « feuille de course » et transmise au titulaire par mail dans les meilleurs délais. En cas de modification du process, le CHU ROUEN conviendra avec le titulaire des modalités de traçabilité.

L'équipage du titulaire du marché :

- Se rend sur le site concerné pour emprunter le véhicule mortuaire au lieu convenu dans le respect des règles d'utilisation.
- Se rend sur le site concerné jusqu'à la chambre mortuaire définie où un personnel hospitalier lui indiquera les modalités de dépose du défunt.
- Dépose le fourgon mortuaire sur son lieu de stationnement
- Dépose les clés du fourgon selon les règles d'utilisation.

Le transfert de patient décédé vers les différentes chambres mortuaires – n'est pas prévu pour les autres établissements membres du GHT Cœur de Seine

b) transferts de patients obèses

Pour le cas particulier des transports de *personnes obèses*, le titulaire utilisera son matériel à savoir un brancard adapté.

Le titulaire du marché devra mentionner dans son offre le *poids maximum autorisé* pour le transport de patients obèses sur le *brancard*.

****

A.2.5.2 Pour les transports des patients en position assise

Le titulaire doit effectuer le transport en V.S.L. ou taxi conventionné des patients de chaque établissement dans le strict respect de la prescription médicale :

Pour les V.S.L. :

- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20 h – samedi de 8h à 12h
- Nuit – 7jours / 7 - de 20h à 8h
- Dimanche et jours fériés – de 8h à 20h
- Samedi – de 12h à 20h

Pour les taxis conventionnés :

- Jour – lundi au vendredi de 8h à 20h + samedi de 8h à 12h
- Nuit, week-end et jours fériés - lundi au vendredi de 20h à 8h et samedi de 12h à 24h - dimanche et jour férié

L'entreprise de taxis conventionnée assure le transport assis des patients (se trouvant dans l'obligation de se déplacer pour recevoir des soins ou subir des examens appropriés à son état), au sens de l'article R.322-10-1 du code de la sécurité sociale.
Un transport assis peut être prescrit pour le patient qui présente au moins une déficience ou une incapacité conformément à l'Arrêté du 23/12/2006.
La prescription médicale est établie avant la réalisation du transport, sauf urgence et doit être conforme à l'arrêté du 23/12/2006 fixant le référentiel de prescription de transport.

****

Le titulaire du marché est dans l'obligation d'assurer la prestation de transport demandée et ne pourra pas la refuser à l'établissement membre du GHT Rouen Cœur de Seine.
Il incombe au titulaire du marché de trouver et d'organiser son remplacement.

Le titulaire est responsable des dommages causés au matériel de chaque établissement lors de la l'utilisation par un des membres de son personnel.

Le transport en VSL et / ou taxis conventionnés est un transport sanitaire prescrit par un médecin pour les patients autonomes mais nécessitant une aide légère ou une surveillance (exemple : pour les consultations).

Le titulaire devra compléter le BPU (pour les lots 3 à 11) en complétant les cases pour les transports en VSL et/ ou taxis conventionnés.

a) transferts de patients obèses

Pour le CHU ROUEN NORMANDIE
Pour le cas particulier des transports de *personnes obèses*, le titulaire utilisera son matériel à savoir un fauteuil adapté

Pour les autres établissements membres du GHT
Pour le cas particulier des transports de *personnes obèses*, le titulaire utilisera le matériel de l'établissement concerné à savoir un fauteuil roulant adapté.

A.2.5.3 Pour les transports de nourrissons et nouveaux-nés
Pour le transport d'enfants, le prestataire s'engage à fournir le matériel adapté à l'âge du patient, conformément à la règlementation en vigueur, ce matériel lui appartenant ou prêté par l'établissement.

A.2.5.4 Pour les transports spécifiques

Dans le cas de transports spécifiques, l'établissement expliquera les modalités spécifiques de ce transport par contact téléphonique ou autre moyen de communication.

A.2.6. Demandes de prise en charge

Les demandes de transport sont émises par le Pouvoir Adjudicateur, au fur et à mesure de ses besoins au titulaire concerné.

Par dérogation à l'article 3.1 du CCAG-FCS, la notification des demandes de transports pourra être établie par courriel ou télécopie. La date de réception du courriel ou de la télécopie fait courir les délais d'exécution.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens opérationnels nécessaires disponibles pour répondre à la demande de transport du patient et s'interdit toute discrimination de quelque nature que ce soit.

Pour le CHU ROUEN NORMANDIE

Le titulaire est avisé par la Régulation des Ambulances du CHU ROUEN par appel direct, ou via une plateforme numérique de l'établissement, ou un email, tant de jour que de nuit (y compris les dimanches et les jours fériés). Le titulaire devra communiquer le n° de téléphone pour cette prestation. Le titulaire devra répondre le plus rapidement possible à tous les appels.

Il transportera chaque patient que lui confie le CHU ROUEN NORMANDIE dans le **respect des dispositions règlementaires de sécurité et dans le respect et la dignité du patient transporté.**

Pour le CH LE BELVEDERE à MONT SAINT AIGNAN

Les demandes de prises en charge sont transmises au titulaire du marché par le *Standard* du CH LE BELVEDERE à MONT SAINT AIGNAN (téléphone : 02.35.15.64.64), dans un premier temps par téléphone, puis elles sont confirmées par fax dans un second temps.

Ces demandes sont traitées pour la période de **8h30 à 16h30 du lundi au vendredi**. Pour les autres créneaux horaires, ces demandes sont assurées par une personne du Standard de l'établissement.

Le titulaire s'engage à répondre à l'ensemble de tous les appels dans les conditions spécifiques prévues au présent cahier.

Il transportera chaque patient que lui confie le CH LE BELVEDERE à MONT SAINT AIGNAN dans le **respect des dispositions règlementaires de sécurité et dans le respect et la dignité du patient transporté**.

Pour le CH LE ROUVRAY à SOTTEVILLE-LES-ROUEN

Les demandes de prises en charge sont transmises au titulaire du marché par le *service de régulation des ambulances* du CHR, dans un premier temps par téléphone, puis elles sont confirmées par fax dans un second temps.

L'unité START transmet les demandes de prises en charge pour les **électro-convulsivothérapie** (transport au service de Neurologie - site Charles Nicolle – CHU ROUEN NORMANDIE) au titulaire du marché par téléphone, puis confirmation par fax dans un second temps.
Les transports-ALLER sont effectués en V.S.L. avec un accompagnateur : arrivée dans le service de Neurologie vers 7h45.
Les transports-RETOUR sont effectués en ambulance avec un accompagnateur : arrivée dans le CH LE ROUVRAY vers 9h30.

Ces demandes sont traitées pour la période de **8h à 17h du lundi au vendredi**. Pour les autres créneaux horaires, ces demandes sont assurées par une personne du Standard de l'établissement.

Le titulaire s'engage à répondre à l'ensemble de tous les appels dans les conditions spécifiques prévues au présent cahier.

Il transportera chaque patient que lui confie le Centre Hospitalier du Rouvray dans le **respect des dispositions règlementaires de sécurité et dans le respect et la dignité du patient transporté**.

Pour le CH de l'AUSTREBERTHE - BARENTIN
Les demandes de prises en charge sont transmises au titulaire du marché par le *secrétariat du service SSR* (téléphone : 02.35.92.82.93 – mail : helene.bourdin@chbarentin.fr) selon un planning journalier (rendez-vous programmés) envoyé par courriel.
Ces demandes sont traitées pour la période de **9h à 17h du lundi au vendredi**. Pour les autres créneaux horaires, ces demandes sont assurées par une infirmière des services de Soins de Suite et de Réadaptation (téléphone : 02.35.92.82.66).

Le titulaire s'engage à répondre à l'ensemble de tous les appels dans les conditions spécifiques prévues au présent cahier.

Il transportera chaque patient que lui confie le CH de l'AUSTREBERTHE - BARENTIN dans le **respect des dispositions règlementaires de sécurité et dans le respect et la dignité du patient transporté**.

Pour le CH DURECU-LAVOISIER à DARNETAL
Les demandes de prises en charge sont transmises au titulaire du marché par *Mme Laurianne BREANT* (téléphone : 02.32.12.32.65 – mail : laurianne.breant@chdl-darnetal.fr) selon un planning prévisionnel hebdomadaire (rendez-vous programmés) envoyé par courriel ou par fax.
Ces demandes sont traitées pour la période de **8h30 à 17h du lundi au vendredi**. L'établissement n'effectue pas de demande de prise en charge la nuit, le week-end et les jours fériés.
Le titulaire s'engage à répondre à l'ensemble de tous les appels dans les conditions spécifiques prévues au présent cahier.

Il transportera chaque patient qui lui confie le CH DURECU-LAVOISIER à DARNETAL dans le **respect des dispositions règlementaires de sécurité et dans le respect et la dignité du patient transporté**.

Pour le CH BOIS PETIT à SOTTEVILLE-LES ROUEN

Les demandes de prises en charge sont transmises au titulaire du marché par Mme AUGUSTE-MESNAGE – Secrétaire Médicale en charge du suivi des transports de patients du CH BOIS PETIT à SOTTEVILLE-LES-ROUEN, dans un premier temps par téléphone ; puis, elles sont confirmées par fax ou données directement au chauffeur dans un second temps.
Ces demandes sont traitées pour la période de **8h à 17h du lundi au vendredi**. Pour les autres créneaux horaires, ces demandes sont assurées par une infirmière des services de Soins de Suite et de Réadaptation.

Le titulaire s'engage à répondre à l'ensemble de tous les appels dans les conditions spécifiques prévues au présent cahier.

Il transportera chaque patient que lui confie le CH BOIS PETIT à SOTTEVILLE-LES-ROUEN dans le **respect des dispositions règlementaires de sécurité et dans le respect et la dignité du patient transporté**.

Pour le CH à GOURNAY EN BRAY

Les demandes de prises en charge sont transmises au titulaire du marché par *Mme RATAT – Secrétaire Médicale en charge du suivi des transports de patients du CH GOURNAY-EN-BRAY*, dans un premier temps par téléphone, puis elles sont confirmées par courriel dans un second temps.
Ces demandes sont traitées pour la période de **8h30 à 17h du lundi au vendredi**. Pour les autres créneaux horaires, ces demandes sont assurées par une infirmière des services de Soins de Suite et de Réadaptation.

Le titulaire s'engage à répondre à l'ensemble de tous les appels dans les conditions spécifiques prévues au présent cahier.

Il transportera chaque patient qui lui confie le CH GOURNAY-EN-BRAY dans le **respect des dispositions règlementaires de sécurité et dans le respect et la dignité du patient transporté**.

Pour le CH ASSELIN-HEDELIN à YVETOT

Les demandes de prises en charge sont transmises au titulaire du marché par *l'infirmière du service en charge du suivi des transports de patients du CH ASSELIN-HEDELIN d'YVETOT*, dans un premier temps par téléphone, puis elles sont confirmées par courriel dans un second temps.
Ces demandes sont traitées pour la période de **7 jours/7 et 24 h / 24**.
Le titulaire s'engage à répondre à l'ensemble de tous les appels dans les conditions spécifiques prévues au présent cahier.

Il transportera chaque patient qui lui confie le CH ASSELIN-HEDELIN à YVETOT dans le **respect des dispositions règlementaires de sécurité et dans le respect et la dignité du patient transporté**.

Pour le CH à NEUFCHATEL EN BRAY

Les demandes de prises en charge sont transmises au titulaire du marché par *les personnes du Bureau des Entrées en charge de la demande de transports de patients du CH FERNAND LANGLOIS à NEUFCHATEL-EN-BRAY*, par courriel, puis elles sont confirmées par retour de courriel. Les demandes urgentes (dans les 24 heures) pourront se faire par téléphone dans un premier temps, puis elles seront confirmées par courriel.

Les personnes du Bureau des Entrées sont les suivantes :

- Mme MANIGAUT – Mail : smanigaut@ch-neufchatel.fr
- Mme BOCQUET – Mail : vbocquet@ch-neufchatel.fr
- Mme ROCA – Mail : lroca@ch-neufchatel.fr

Le N° de téléphone est le suivant : 02.32.97.56.56

Ces demandes sont traitées pour la période de **8h30 à 17h30 du lundi au vendredi**. Pour les autres créneaux horaires, ces demandes sont assurées par une infirmière des services de l'établissement.
Le titulaire s'engage à répondre à l'ensemble de tous les appels dans les conditions spécifiques prévues au présent cahier.

Il transportera chaque patient qui lui confie le CH FERNAND LANGLOIS à NEUFCHATEL-EN-BRAY dans le **respect des dispositions règlementaires de sécurité et dans le respect et la dignité du patient transporté.**

A.2.7. Informations fournies

Pour le CHU ROUEN NORMANDIE
Le service de régulation du CHU ROUEN NORMANDIE fournit au titulaire les informations suivantes :

- Le service demandeur
- Le lieu de prise en charge
- Le nom du patient
- L'heure de prise en charge
- L'heure du rendez-vous
- La destination du patient
- Le mode de transport exigé
- Les observations nécessaires pour une prise en charge optimum : patient perfusé, sous oxygène, obèse, porteur de BMR, etc …..

Pour les autres établissements membres du GHT
Le service chargé de la prise en charge de la demande de transport de chaque établissement fournit au titulaire les informations suivantes :

- Le service demandeur
- Le lieu de prise en charge
- Le nom du patient
- L'heure de prise en charge
- L'heure du rendez-vous
- La destination du patient
- Le mode de transport exigé
- Les observations nécessaires pour une prise en charge optimum : patient perfusé, sous oxygène, obèse, porteur de BMR, etc …..

A.2.8. Délais d'exécution

Pour les transports autres que les transferts et les retours à domicile, l'heure communiquée dans la demande correspondra à l'heure d'arrivée de destination. Il conviendra donc d'anticiper l'heure de prise en charge pour ces transports.

Pour les transferts et les retours à domicile, l'heure communiquée sera l'heure de prise en charge.

Pour le CHU ROUEN NORMANDIE :
Pour les transports non programmés, le titulaire s'engage sur un **délai maximum d'1 heure** entre la demande de prise en charge du patient et sa prise en charge effective.
Pour les transports programmés, le titulaire s'engage à respecter strictement l'heure demandée.

En cas d'empêchement ou de retard, le titulaire est tenu d'informer la régulation des ambulances du CHU ROUEN NORMANDIE afin de déterminer une solution commune pour l'exécution des prestations commandées.

Pour le CH LE BELVEDERE à MONT SAINT AIGNAN
Le titulaire s'engage sur un **délai maximum d'1 jour sauf en cas d'examen urgent dont la non réalisation rapide entraine une hospitalisation** entre la demande de prise en charge du patient et sa prise en charge effective.

En cas d'empêchement ou de retard, le titulaire est tenu d'informer le représentant du CH LE BELVEDERE à MONT-SAINT-AIGNAN afin de déterminer une solution commune pour l'exécution des prestations commandées.

Pour le CH LE ROUVRAY à SOTTEVILLE-LES-ROUEN
Le titulaire s'engage sur un **délai maximum d'1 heure** entre la demande de prise en charge du patient et sa prise en charge effective.

En cas d'empêchement ou de retard, le titulaire est tenu d'informer le représentant du CH LE ROUVRAY à SOTTEVILLE-LES-ROUEN afin de déterminer une solution commune pour l'exécution des prestations commandées.

Pour le CH de l'AUSTREBERTHE - BARENTIN
Le titulaire s'engage sur un **délai maximum d'1 jour** entre la demande de prise en charge du patient et sa prise en charge effective.

En cas d'empêchement ou de retard, le titulaire est tenu d'informer le représentant du CH de l'AUSTREBERTHE - BARENTIN afin de déterminer une solution commune pour l'exécution des prestations commandées.

Pour le CH DURECU-LAVOISIER à DARNETAL
Le titulaire s'engage sur un **délai maximum d'1 jour** entre la demande de prise en charge du patient et sa prise en charge effective.

En cas d'empêchement ou de retard, le titulaire est tenu d'informer le représentant du CH DURECU-LAVOISIER à DARNETAL afin de déterminer une solution commune pour l'exécution des prestations commandées.

Pour le CH BOIS PETIT à SOTTEVILLE-LES ROUEN
Le titulaire s'engage sur un **délai maximum d'1 heure** entre la demande de prise en charge du patient et sa prise en charge effective.

En cas d'empêchement ou de retard, le titulaire est tenu d'informer le représentant du CH LE BOIS PETIT à SOTTEVILLE-LES-ROUEN afin de déterminer une solution commune pour l'exécution des prestations commandées.

Pour le CH à GOURNAY EN BRAY
Le titulaire s'engage sur un **délai maximum d'1 jour** entre la demande de prise en charge du patient et sa prise en charge effective.

En cas d'empêchement ou de retard, le titulaire est tenu d'informer le représentant du CH à GOURNAY-EN-BRAY afin de déterminer une solution commune pour l'exécution des prestations commandées.

Pour le CH ASSELIN-HEDELIN à YVETOT
Le titulaire s'engage sur un **délai maximum d'1 jour** entre la demande de prise en charge du patient et sa prise en charge effective.

En cas d'empêchement ou de retard, le titulaire est tenu d'informer le représentant du CH ASSELIN-HEDELIN à YVETOT afin de déterminer une solution commune pour l'exécution des prestations commandées.

Pour le CH à NEUFCHATEL EN BRAY
Le titulaire s'engage sur un **délai maximum d'1 jour** entre la demande de prise en charge du patient et sa prise en charge effective.

En cas d'empêchement ou de retard, le titulaire est tenu d'informer le représentant du CH à NEUFCHATEL-EN-BRAY afin de déterminer une solution commune pour l'exécution des prestations commandées.

A.2.9. Conditions d'exécution de la prestation

Les responsables du service « transport » ou service « régulation » de chaque établissement sont chargés de contrôler la bonne exécution des prestations définies au présent marché.

A.3. DISPOSITIONS REGLEMENTAIRES

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire devra se conformer à l'ensemble de la législation et de la réglementation applicable à la prestation ainsi qu'au présent C.C.T.P. et aux normes françaises en vigueur et à venir au moment et pendant la réalisation de leur prestation.

Les véhicules devront répondre aux exigences sanitaires, conformément à la réglementation en vigueur.

Cette réglementation repose, notamment, à la date de passation du présent marché sur les textes suivants :

- Code de la sécurité sociale, et notamment ses articles L.322.5 (modifié le 28 février 2025), L.162-1-15, R.322-10 et suivants.
- Code de la Santé Publique, et notamment ses articles L.6312-1 à L.6312-5, et R.6312-6 à R.6312-23-2,
- Code de la Santé Publique, et notamment ses articles L.6312-29 à L.6312-43, pour l'autorisation de mise en service ;
- Arrêté du 12/09/2017 modifiant l'arrêté du 28/12/2011 relatif aux titres administratifs et aux documents de contrôle pour l'exercice des activités de transport public routier de personnes ;
- Code de la Route notamment de l'article R.412-1 et suivants, en particulier s'agissant du transport d'enfants, les véhicules de transport devront impérativement être équipés d'un siège auto homologué;
- Décret n° 2010-810 du 13 juillet 2010 relatif au comité départemental de l'aide médicale urgente, de la permanence des soins et des transports sanitaires ;
- Arrêté du 25 juin 2001 relatif aux visites techniques des véhicules effectuant des transports sanitaires.
- Arrêté du 19 novembre 2008 modifiant l'arrêté du 30 octobre 1987 relatif aux dispositifs spéciaux de signalisation des véhicules d'intervention urgente.
- Arrêté du 12 décembre 2017, modifié le 20 avril 2026 fixant les conditions exigées pour les véhicules et les installations matérielles affectés aux transports sanitaires terrestres.
- Référence complémentaire : Circulaire DHOS/01/2005/67 du 7 février 2005 relative à l'organisation des transports de nouveau-nés, nourrissons et enfants (BO santé n°2005-2).
- Norme NF EN 1789 « Véhicules de transport sanitaire et leurs équipements. — Ambulances routières.
- Convention-type locale entre les entreprises de taxis et les organismes locaux d'Assurance Maladie de Seine-Maritime CPAM de Rouen-Elbeuf-Dieppe-Seine-Maritime et CPAM du Havre – Seine-Maritime.
- Convention-type locale établie conformément à la convention-cadre nationale approuvée par l'arrêté du 29 juillet 2025, publié au Journal officiel du 8 août 2025, et applicable à compter du 1er novembre 2025.
- Arrêté du 29/07/2025 portant approbation de la convention-cadre nationale relative à l'établissement d'une convention-type entre les entreprises de taxi et les organismes locaux d'Assurance maladie
- Loi n° 2014-1104 du 01/10/2014 relative aux taxis et aux voitures de transports avec chauffeur (redéfinir les contours de la profession de taxi et définir l'usage des véhicules de transport avec chauffeur)
- Décret N°2025-202 du 28/02/2025 relatif aux conditions de mise en œuvre des transports partagés des patients.
- Arrêté du 28/02/2025 relatif aux transports partagés.

Tout nouveau texte réglementaire applicable en matière de transports sanitaires ayant des conséquences sur l'exécution du présent marché fera l'objet d'un avenant au présent marché.

A.4. DISPOSITIONS RELATIVES AU PERSONNEL

Le titulaire doit préciser dans son questionnaire technique les noms et les coordonnées d'un ***référent*** qui devra pouvoir être contacté immédiatement en cas de problème lié au comportement de son personnel (cf : voir CCTP Annexe n°4).
Il devra également fournir un *organigramme des personnels* avant le début des prestations et également lors de modifications intervenues dans le cadre du marché.

La législation du travail devra être strictement respectée, le personnel devra passer une *visite médicale* d'embauche et être soumis aux visites médicales périodiques prévues par la législation du travail.

Pour les transports en Ambulances :
L'équipage d'une ambulance doit comprendre 2 personnes titulaires du permis B et de l'attestation préfectorale autorisant la conduite d'ambulance.
Un membre au minimum de l'équipage est titulaire du diplôme d'Etat d'ambulancier (DEA) ou Certificat de Capacité d'Ambulancier (CCA) et de l'attestation de formation aux gestes d'urgence de niveau II en cours de validité (AFGSU2).
L'autre membre d'équipage doit être titulaire de l'attestation d'auxiliaire d'ambulancier (AA) au minimum et de l'attestation de formation aux gestes d'urgence de niveau II en cours de validité (AFGSU2).

Pour les transports en V.S.L. :
L'équipage d'un V.S.L. doit comprendre 1 personne titulaire du permis B et de l'attestation préfectorale autorisant la conduite d'ambulance.
Cette personne est titulaire soit du diplôme d'Etat d'ambulancier (DEA) ou soit Certificat de Capacité d'Ambulancier (CCA) ou soit de l'attestation d'auxiliaire d'ambulancier (AA) et de l'attestation de formation aux gestes d'urgence de niveau II en cours de validité (AFGSU2).

Pour les transports en taxis conventionnés :
Le chauffeur du taxi conventionné doit être titulaire de l'attestation de formation aux gestes d'urgence de niveau I en cours de validité (AFGSU1).
Le conventionnement est attribué au titulaire de l'autorisation de stationnement (ADS) ou à son exploitant, au sens de la Loi du 01/10/2014 publiée au JO du 02/10/2014 (relative aux taxis et aux voitures de transports avec chauffeur).
La sous-traitance de courses à une entreprise de taxi non conventionnée n'est pas autorisée.

Le personnel formé (indiquer les différentes formations) doit être en nombre suffisant pour garantir une prise en charge respectueuse, digne et sécurisée. Le Titulaire devra indiquer le nombre de personnels mis à disposition pour chaque lot.
Le titulaire devra indiquer également le nombre de DEA (diplôme d'état ambulancier) ou CCA (certificat de capacité ambulancier) et de AA (auxiliaire ambulancier).
Le titulaire devra fournir les attestations de formations AFGSU2 (attestation de formation aux gestes d'urgence de niveau II).

Le titulaire devra proposer une organisation adaptée pour satisfaire les besoins de chacun des établissements pour chacun des lots.

Les entreprises de transports disposant d'une autorisation de transport sanitaire devront remplir les conditions suivantes et justifier des éléments qui suivent:

- L'agrément nécessaire au transport sanitaire délivré par le Préfet en cours de validité
- Répondre aux conditions matérielles et humaines conformément aux dispositions règlementaire en vigueur sur le transport sanitaire
- Justifier de la conformité du véhicule et de l'équipage liée à l'obtention de l'autorisation

A.4.1 Responsabilité

A.4.1.1 Pour les transports en position couchée :

Le personnel du titulaire du marché sera responsable :

- De la surveillance du patient jusqu'à sa prise en charge par le personnel du lieu d'accueil ;
- L'équipage couvre et soustrait au regard du public la personne transportée - il **respecte l'intégrité physique, la dignité et le confort** de la personne lors de toutes les manipulations et du transport en lui-même. Le personnel **informe la personne à transporter du déroulement de la mission ;**
- Du matériel mis le cas échéant à sa disposition par l'établissement membre du GHT Cœur de Seine et notamment de son transport retour vers le service d'hospitalisation d'origine, qu'il devra restituer avant son départ, à l'établissement propriétaire ;
- Du dossier médical et des documents remis dans le cadre de la prise en charge du patient ;
- Des effets personnels de la personne transportée ;
- De la bonne conservation de la demande établie par l'établissement membre du GHT Cœur de Seine ;
- Un temps de transmission avec l'équipe soignante ;
- Le titulaire doit faire en sorte que son personnel soit joignable à tout moment sur demande de l'établissement membre du GHT Cœur de Seine.

A.4.1.2. Pour les transports en position assise

Le personnel du titulaire du marché sera responsable :

- D'aider la personne transportée lors de la montée et de la descente du véhicule. **L'intégrité physique, la dignité et le confort de la personne** devront être respectés lors de toutes les manipulations et du transport en lui-même.
- D'aller chercher le patient dans sa chambre et de l'aider si besoin pour la marche ou de lui fournir un fauteuil roulant.

Pour le retour, le patient est déposé dans sa chambre, le chauffeur aide si besoin pour la marche ou se dote d'un fauteuil roulant.

- D'informer la personne à transporter du déroulement de la mission
- D'informer le personnel du service de soins du retour du patient
- Du dossier médical et des documents remis dans le cadre de la prise en charge du patient
- Des effets personnels de la personne transportée
- De la bonne conservation de la demande de transport établie par chaque établissement
- D'avoir une conduite des véhicules adaptée à l'état de santé des personnes transportées
- Le titulaire doit faire en sorte que son personnel soit joignable à tout moment sur demande de l'établissement membre du GHT Cœur de Seine.

A.4.2 Obligations des personnels

Les personnes désignées par le titulaire sont seules autorisées à intervenir.
Le titulaire doit disposer du personnel nécessaire pour assurer les prestations.

Le personnel du titulaire chargé d'assurer le transport du patient :

- Doit être qualifié et formé pour effectuer cette activité.
- Doit respecter les règles de circulation et de stationnement dans l'enceinte de l'établissement concerné
- Est soumis à l'obligation du secret professionnel sur toutes les informations (médicales, techniques, financières ou organisationnelles) et documents auxquels il aurait accès dans le cadre de l'exécution du présent contrat. Le Titulaire s'engage à faire respecter ces dispositions par son personnel et préposés.

En cas de violation de cette obligation et indépendamment des sanctions pénales éventuellement encourues, le marché public peut être résilié aux torts exclusifs du titulaire sans aucune possibilité de dédommagement.
Ces obligations doivent perdurer postérieurement à la fin de l'exécution du présent contrat.

- Est soumis à l'obligation de discrétion absolue concernant l'identité du patient (aucune information ne devra être divulguée).
- Respect des règles de sécurité et d'hygiène applicables dans les services concernés, notamment en matière de manipulation du patient présentant un risque infectieux.
- Respect des règles en milieu hospitalier (secret professionnel, confidentialité des dossiers, discrétion, charte du patient, …)
- Faire preuve de professionnalisme et de respect envers les patients
- Veiller à manipuler avec précaution et traiter avec dignité les patients qu'ils transportent.

Obligations d'égalité, de laïcité et de neutralité :
Le présent marché confie à son titulaire l'exécution de tout ou partie d'un service public.
Par conséquent, conformément à la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, le titulaire doit prendre les mesures nécessaires permettant :
- D'assurer le respect du principe d'égalité des usagers devant le service public ;
- De veiller au respect des principes de neutralité et de laïcité dans le cadre de l'exécution de ce service public
Il veille à ce que ses salariés ou toute personne sur laquelle il exerce son autorité hiérarchique ou son pouvoir de direction, lorsqu'ils participent à l'exécution du service public :
- S'abstiennent notamment de manifester leurs opinions politiques ou religieuses,
- Traitent de façon égale toutes les personnes,
- Respectent leur liberté de conscience et leur dignité.

Le titulaire communique à l'Etablissement les mesures qu'il met en œuvre pour assurer le respect de ces obligations ainsi que des mesures prévues pour remédier aux éventuels manquements.
Le titulaire veille à ce que toute personne à laquelle il confie pour partie l'exécution du service public, notamment ses sous-traitants, respecte les obligations susmentionnées.

Le titulaire du marché s'engage à ne pas mettre à profit sa présence au sein des établissements membres du GHT Rouen Cœur de Seine pour se livrer à une quelconque forme de publicité illicite pouvant porter atteinte au principe de la libre concurrence, tant auprès du patient que du personnel.

A.4.3 Tenue générale – identification du personnel

Le personnel chargé d'exécuter les prestations doit être identifiable par le port d'une **tenue** (les couleurs dominantes des tenues sont le bleu ou le blanc), d'une **marque ou d'un badge** facilement identifiable et indiquant la raison sociale de la société.

Il est à rappeler que, conformément aux dispositions du Décret n°1386 du 15/11/2006 modifié, il est strictement interdit de fumer dans les enceintes des sites des établissements membre du GHT Cœur de Seine.

La Direction du CHU ROUEN NORMANDIE et les établissements membres du GHT Rouen Cœur de Seine se réservent la possibilité d'exiger du titulaire du marché le remplacement de tel ou tel de ses agents dont la tenue ou le comportement général ne seraient pas compatibles avec les exigences de la qualité de prise en charge des patients que le CHU ROUEN NORMANDIE se doit de faire respecter.

A.4.4 Règlement intérieur

Le titulaire s'engage à se conformer au *règlement intérieur* de chaque établissement membre du GHT Cœur de Seine dont un exemplaire lui sera communiqué sur demande et notamment en ce tout qui concerne le stationnement et la vitesse de circulation des véhicules dans l'enceinte des établissements membres du GHT Rouen Cœur de Seine.

A.4.5 Gestion des déchets

Il est strictement interdit de déposer les déchets issus des transports (draps à UU, couvertures à UU, gant, déchets biologiques, etc, …) dans les poubelles extérieures et intérieures des établissements membres du GHT Rouen Cœur de Seine.
Le titulaire du marché doit gérer l'ensemble des déchets générés dans le respect des filières DASRI / ordures ménagères.

A.5. DISPOSITIONS RELATIVES AUX VEHICULES ET A LEUR EQUIPEMENT

A.5.1 Véhicules

Les ambulances sont des véhicules de catégorie A réservés au transport d'un patient unique en position allongée. Les transports simultanés ne sont autorisés que pour une mère et son nouveau-né, ou pour des nouveaux-nés de la même fratrie.
Les V.S.L. sont des véhicules de catégorie B sont réservés au transport de 3 patients maximum en position assise.

a) *Insigne distinctif*

- *Ambulance ou V.S.L.*



Les véhicules portent l'insigne distinctif des transports sanitaires agréés qui consiste en une croix régulière à 6 branches, l'une étant placée dans la position verticale s'inscrivant dans un cercle théorique de 0,20 m de rayon au minimum et de 0,25 m au maximum, la largeur de chaque branche étant la moitié de la longueur. La couleur de cet insigne est bleue Il est apposé de manière inamovible sur le capot et les portières avant du véhicule ; il peut également figurer sur la partie arrière de la carrosserie.

- *Taxis conventionnés*



Les taxis conventionnés doivent avoir le logo bleu ci-dessus « taxi conventionné – organismes d'assurance maladie » sur la vitre arrière droite du véhicule.

b) *Identification du titulaire de l'agrément pour les ambulances et les V.S.L.*

L'agrément du titulaire du marché doit figurer à un emplacement visible, inscrit en caractères :

- De couleur bleue uniforme sur la carrosserie ou de couleur blanche sur les vitrages et d'une hauteur minimum de 0.15 m

****

Le titulaire devra indiquer *très clairement* la liste et la description des véhicules et de leurs équipements mis spécifiquement à la disposition des établissements membres du GHT Rouen Cœur de Seine pour l'exécution du présent marché, ainsi que leur n° d'agrément en cours de validité.

Cette liste sera remise à jour à chaque nouveau véhicule et adressé immédiatement au CHU ROUEN NORMANDIE.

Les transports des patients en ambulance devront être exécutés dans des véhicules répondant aux normes actuelles en matière de confort et de sécurité. Ces véhicules devront correspondre à ceux qui ont été déclarées à l'occasion ou suite au dépôt de la demande d'agrément auprès de l'Agence Régionale de Santé

Le titulaire devra fournir chaque année les justificatifs relatifs au contrôle technique de tous ses véhicules. Ils devront être actualisés en cas de changement de véhicule.

Les véhicules, conformément aux dispositions règlementaires en vigueur, devront être régulièrement soumis à l'inspection des services de l'autorité sanitaire (Délégation Territoriale de l'Agence Régionale de Santé).

D'autre part, les établissements membres du GHT se réservent la possibilité de réaliser eux-mêmes des contrôles portant sur l'application des procédures d'hygiène.

Le titulaire devra également apporter la preuve qu'il est normalement assuré pour la garantie des risques civils consécutifs aux accidents de toute nature, susceptibles d'être causés aux personnes transportées ou à des tiers.

Les établissements membres du GHT procéderont, s'ils le jugent utile, à des vérifications ; au cours des trajets, ou à l'arrivée des patients dans les autres établissements, sur les conditions de transport des patients, ainsi que sur l'application de la réglementation tarifaire en matière de transport sanitaire, et plus particulièrement au niveaux des abattements à pratiquer sur les tarifs lorsque plusieurs patients sont transportés dans le même véhicule.

A.5.2 Equipement des véhicules

a) Pour les ambulances

Les matériels biomédicaux et paramédicaux utilisés par le titulaire pour assurer la prestation de transport doivent être conformes aux lois et règlements relatifs aux dispositifs médicaux. Les matériels utilisés bénéficient impérativement du marquage CE. Les certificats de marquage CE délivrés par un organisme notifié devront être fournis par le titulaire sur simple demande du CHU ROUEN NORMANDIE et les établissements partis.

La maintenance préventive et corrective, ainsi que l'entretien des matériels biomédicaux et paramédicaux sont assurées par le titulaire de façon régulière, afin d'éviter tout dysfonctionnement des matériels dans le respect de la règlementation (exemple : contrôle règlementaire périodique). A titre général, le titulaire prend toute mesure préventive et corrective de nature à améliorer la qualité des prestations.

Le linge (draps, alèses, couvertures) nécessaire au transport doit être fourni par le titulaire. Il est interdit de quitter l'établissement avec du matériel appartenant à l'établissement.

b) Pour les taxis conventionnés et VSL

L'entreprise de taxis conventionnée s'engage à conserver à bord du véhicule une trousse de secours dont la composition minimale est précisée à l'Annexe 2 de la Convention entre les CPAM de Seine-Maritime et l'UNT 76.

A.6. PROTOCOLES D'HYGIENE

Pour le CHU ROUEN NORMANDIE
Voir document l'annexe n°3 du CCTP « hygiène et transports sanitaires » ci-jointe.

Pour les autres établissements membres du GHT
Ces mesures sont indiquées pour les transports en ambulance.

A.6.1 Hygiène des mains et précautions standards

L'ensemble du matériel nécessaire à l'application de ces mesures doit être disponible dans le véhicule.

L'ensemble de ces mesures doivent être appliquées par tous les personnels (roulants, …).

Le personnel du titulaire doit :

- **Réaliser impérativement une hygiène des mains entre chaque transport, après avoir déposé un patient et avant d'en reprendre un autre** :
  - Par une friction des mains ave une solution hydro-alcoolique si les mains ne sont ni souillées, ni mouillées, ni poudrées
  - Si les mains sont souillées, mouillées ou poudrées, il convient de se laver les mains au savon doux, puis réaliser une friction avec une solution hydro-alcoolique

- **Porter des gants à UU si**
  - Les mains comportent des lésions
  - Risque évident de contact avec un liquide biologique (patient souillé)
  - Patient porteur ou suspect de portage de gale, clostridium difficile

Il convient :
- De réaliser une friction avec une solution hydro-alcoolique avant d'enfiler les gants
- D'enlever les gants immédiatement après le contact, puis de se frictionner avec les mains avec une solution hydro-alcoolique

- **Porter un masque chirurgical en cas de toux, d'éternuements ou de mal de gorge** afin de ne pas contaminer un patient

- **Porter un masque chirurgical pour toute prise en charge de patient qui tousse si ce dernier ne peut supporter le port du maque**

ATTENTION : Des précautions complémentaires spécifiques sont à mettre en œuvre dans certains cas (tuberculose, méningites à méningocoques, BMR (bactéries multi-résistantes), BHRe (bactéries hautement résistantes émergentes (ERV, EPC))

Si la situation sanitaire l'impose, le titulaire devra mettre en œuvre les moyens complémentaires nécessaires pour protéger son personnel ainsi que le(s) patient(s) transporté(s), et se conformer aux consignes nationales.

A.6.2 Hygiène du linge

- *La tenue vestimentaire*
  - Une tenue propre, en plus de l'hygiène corporelle fait aussi partie de l'image de marque de l'entreprise.
  - Elle doit protéger les vêtements civils s'ils sont gardés et être changée tous les jours, marquée au nom de l'entreprise
  - En cas de contact large avec un patient porteur de BMR, le port d'un tablier ou d'une sur-blouse à UU est nécessaire.
  - Si la tenue est souillée, elle devra être changée avant la prise en charge du patient suivant.

- *Les draps et les couvertures*
  - Les personnes transportées dans une ambulance de catégorie C bénéficient d'une literie propre, lavée et renouvelée selon un protocole pré-établi ;
  - Les draps seront changés après chaque personne transportée ou jetés s'ils sont à usage unique. La couverture bactériostatique devra être entièrement entretenue entre chaque patient avec un détergent désinfectant.
  - A la prise du service, les ambulanciers disposent d'un nombre suffisant de draps propres (en adéquation avec la planification des transports). Les draps propres sont protégés. Les draps utilisés sont placés dans un endroit réservé à cet usage.

A.6.3 Hygiène du véhicule

Les établissements membres du GHT Rouen Cœur de Seine se réservent le droit de vérifier l'équipement à n'importe quel moment, ainsi que l'état général des véhicules utilisés. Des prélèvements destinés à vérifier le respect des conditions d'hygiène et de nettoyage des véhicules et du matériel embarqué pourront aussi être effectués.

Il est préconisé le protocole suivant :

- Entre chaque patient, nettoyer et désinfecter le brancard avec un produit détergent désinfectant de surface (chiffonnette propre à usage unique à imprégner, spray ou des lingettes désinfectantes pré-imprégnées) en respectant le temps de séchage spontané selon les normes suivantes :

Type d'activité requise	**Norme de référence à exiger**	**Type de test**
Bactéricide	**NF EN 1040**	Essai quantitatif en suspension
Fongicide / Levuricide	**NF EN 1275**	Essai quantitatif en suspension
Virucide	**NF EN 14476**	Essai quantitatif en suspension
Mycobactéricide	**NF EN 14348**	Essai quantitatif en suspension
Sporicide (Optionnel/Recommandé)	**NF EN 17272** ou équivalent	Essai quantitatif
Efficacité sur surfaces	**NF EN 13697**	Essai sur surface (méthode de la plaque)

Les produits doivent répondre aux normes européennes (EN) en vigueur au moment de la réponse à l'appel d'offres.

- Chaque jour, nettoyer et désinfecter l'ensemble des surfaces : brancards, parois, postes de conduite (volant, levier de vitesse, etc, …) et sol ;
- Réaliser impérativement une hygiène des mains entre chaque transport, après avoir déposé un patient et avant d'en reprendre un autre ;
- Porter un masque chirurgical en cas de toux, d'éternuements ou de mal de gorge afin de ne pas contaminer un patient ;
- Porter un masque chirurgical pour toute prise en charge de patient qui tousse si ce dernier ne peut pas supporter le port du masque ;
- Mettre en place les précautions complémentaires spécifiques en cas de maladies infectieuses ;

Si la situation sanitaire l'impose, le titulaire devra mettre en œuvre les moyens complémentaires nécessaires pour protéger son personnel, ainsi que le(s) patient(s) transporté(s), et se conformer aux consignes nationales.

Le titulaire s'engage à maintenir ses véhicules, ses matériels, la literie dans un état de propreté conforme aux préconisations relatives à la maitrise du risque infectieux.
Il devra, en outre, respecter la règlementation en vigueur concernant l'hygiène et la propreté du véhicule, de son matériel et de sa literie, en tenant compte de la pathologie du patient.

PRODUITS ET MATERIELS NECESSAIRES DANS CHAQUE VEHICULE

- Une solution hydro-alcoolique pour l'hygiène des mains
- Une boite de gants à UU non poudrés
- Un détergent pour l'hygiène des surfaces
- Des chiffons recyclables ou à UU ou des lingettes désinfectantes selon les normes en vigueur.

Le titulaire indique dans le questionnaire technique les procédures d'hygiène des véhicules, les carnets de suivi des entretiens (nettoyage des véhicules).

A.7. OBLIGATIONS POUR CHAQUE ETABLISSEMENT MEMBRE DU GHT ROUEN CŒUR DE SEINE

Les établissements membres du GHT Rouen Cœur de Seine doivent :

- Rendre accessibles les locaux où des patients sont à prendre en charge ou à déposer
- Ne pas utiliser le matériel marqué au nom de l'entreprise
- Disposer d'un matériel suffisant et disponible pour assurer l'accueil des patients amenés par le prestataire dans le cadre du présent marché
- Disposer d'une organisation interne permettant la ponctualité lors de la prise en charge du patient par le prestataire (tous documents nécessaires pour le service de destination, précisions complètes sur le lieu et l'horaire du rdv, bracelet d'identification sur le patient, etc, …), la courtoisie vis-à-vis des patients et du titulaire du marché, dans la gestion administrative de la facturation
- Prendre directement contact avec l'un des responsables de l'entreprise en cas de problème avec un de ses agents – et en informer le CHU ROUEN NORMANDIE par écrit à l'acheteur

Pour le CHU ROUEN NORMANDIE
Le CHU ROUEN NORMANDIE dispose d'un logiciel générateur de fiches « évènement indésirable » pour le suivi des problèmes rencontrés dans les services de soins.

Le titulaire du marché sera tenu de répondre sous 48h à l'envoi par mail de cette fiche.
Il devra remettre en place un suivi des réclamations et expliquer les actions correctives.

Les contrôles ainsi effectués et le traitement des réclamations serviront à appliquer les pénalités prévues dans les documents contractuels du marché pour les cas de non-respect des clauses du présent CCTP et des objectifs du présent marché en matière de qualité.

Pour le CH LE BELVEDERE à MONT SAINT AIGNAN

Le CH LE BELVEDERE à MONT SAINT AIGNAN remplit une fiche « incident » pour le suivi des problèmes rencontrés dans les services de soins. Ces fiches sont analysées dans le responsable qualité quotidiennement et un bilan est effectué tous les 2 mois.

Le titulaire du marché sera tenu de répondre sous 48h à l'envoi par mail de cette fiche.
Il devra remettre en place un suivi des réclamations et expliquer les actions correctives.

Les contrôles ainsi effectués et le traitement des réclamations serviront à appliquer les pénalités prévues dans les documents contractuels du marché pour les cas de non-respect des clauses du présent CCTP et des objectifs du présent marché en matière de qualité.

Pour le CH LE ROUVRAY à SOTTEVILLE-LES-ROUEN

Le CHR à SAINT ETIENNE DU ROUVRAY remplit une fiche « incident » pour le suivi des problèmes rencontrés dans les services de soins. Ces fiches sont analysées dans le cadre d'une Direction de l'Evaluation et des Systèmes d'information et au « gestionnaire des risques » qui se réunit une fois par semaine.

Le titulaire du marché sera tenu de répondre sous 48h à l'envoi par mail de cette fiche.
Il devra remettre en place un suivi des réclamations et expliquer les actions correctives.

Les contrôles ainsi effectués et le traitement des réclamations serviront à appliquer les pénalités prévues dans les documents contractuels du marché pour les cas de non-respect des clauses du présent CCTP et des objectifs du présent marché en matière de qualité.

Pour le CH de l'AUSTREBERTHE - BARENTIN

Le CH de l'AUSTREBERTHE - BARENTIN remplit une fiche « incident » pour le suivi des problèmes rencontrés dans les services de soins. Ces fiches sont analysées par le responsable des évènements indésirables.

Le titulaire du marché sera tenu de répondre sous 48h à l'envoi par mail de cette fiche.
Il devra remettre en place un suivi des réclamations et expliquer les actions correctives.

Les contrôles ainsi effectués et le traitement des réclamations serviront à appliquer les pénalités prévues dans les documents contractuels du marché pour les cas de non-respect des clauses du présent CCTP et des objectifs du présent marché en matière de qualité.

Pour le CH DURECU-LAVOISIER à DARNETAL

Le CH DURECU-LAVOISIER à DARNETAL remplit une fiche « incident » pour le suivi des problèmes rencontrés dans les services de soins. Ces fiches sont analysées dans le cadre du CODIR qui se réunit une fois par mois.

Le titulaire du marché sera tenu de répondre sous 48h à l'envoi par mail de cette fiche.
Il devra remettre en place un suivi des réclamations et expliquer les actions correctives.

Les contrôles ainsi effectués et le traitement des réclamations serviront à appliquer les pénalités prévues dans les documents contractuels du marché pour les cas de non-respect des clauses du présent CCTP et des objectifs du présent marché en matière de qualité.

Pour le CH BOIS PETIT à SOTTEVILLE-LES ROUEN

Le CH BOIS PETIT à SOTTEVILLE-LES-ROUEN remplit une fiche « incident » pour le suivi des problèmes rencontrés dans les services de soins. Ces fiches sont analysées dans le cadre d'une Commission d'évènements indésirables qui se réunit une fois par semaine.

Le titulaire du marché sera tenu de répondre sous 48h à l'envoi par mail de cette fiche.
Il devra remettre en place un suivi des réclamations et expliquer les actions correctives.

Les contrôles ainsi effectués et le traitement des réclamations serviront à appliquer les pénalités prévues dans les documents contractuels du marché pour les cas de non-respect des clauses du présent CCTP et des objectifs du présent marché en matière de qualité.

Pour le CH à GOURNAY EN BRAY

Le CH de GOURNAY-EN-BRAY remplit une fiche « incident » pour le suivi des problèmes rencontrés dans les services de soins. Ces fiches sont analysées dans le cadre du « service qualité ».
Le titulaire du marché sera tenu de répondre sous 48h à l'envoi par mail de cette fiche.
Il devra remettre en place un suivi des réclamations et expliquer les actions correctives.

Les contrôles ainsi effectués et le traitement des réclamations serviront à appliquer les pénalités prévues dans les documents contractuels du marché pour les cas de non-respect des clauses du présent CCTP et des objectifs du présent marché en matière de qualité.

Pour le CH ASSELIN-HEDELIN à YVETOT

Le CH ASSELIN-HEDELIN à YVETOT remplit une fiche « incident » pour le suivi des problèmes rencontrés dans les services de soins. Ces fiches sont analysées dans le cadre d'une commission qui se réunit une fois par semaine.

Le titulaire du marché sera tenu de répondre sous 48h à l'envoi par mail de cette fiche.
Il devra remettre en place un suivi des réclamations et expliquer les actions correctives.

Les contrôles ainsi effectués et le traitement des réclamations serviront à appliquer les pénalités prévues dans les documents contractuels du marché pour les cas de non-respect des clauses du présent CCTP et des objectifs du présent marché en matière de qualité.

Pour le CH à NEUFCHATEL EN BRAY

Le CH FERNAND LANGLOIS à NEUFCHATEL-EN-BRAY remplit une « fiche de signalement d'évènements indésirables » (F.S.E.I.) pour la déclaration et le suivi des problèmes rencontrés. Ces fiches sont analysées par le Service Qualité et peuvent faire l'objet d'une information au titulaire si nécessaire.

Le titulaire du marché sera tenu de répondre sous 48h à l'envoi par mail de cette fiche.
Il devra remettre en place un suivi des réclamations et expliquer les actions correctives.

Les contrôles ainsi effectués et le traitement des réclamations serviront à appliquer les pénalités prévues dans les documents contractuels du marché pour les cas de non-respect des clauses du présent CCTP et des objectifs du présent marché en matière de qualité.

A.8. CONTINUITE DE SERVICE

Compte tenu de la nature de la prestation, en cas de grève de son personnel ou d'intempéries, de pandémie etc…, ne relevant pas d'un cas de force majeure, le titulaire s'engage à assurer la poursuite d'un service minimum en toutes circonstances.
En cas d'indisponibilité du matériel ou de défaillance temporaire ou définitive de son personnel ou tout autre évènement conditionnant l'exécution de la prestation, le titulaire prend toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la continuité des prestations dans les mêmes conditions de qualité et de délais.
En aucun cas, le remplacement du matériel ou du personnel du Titulaire ne peut entraîner une modification des conditions d'exécution du marché public.
En cas de défaillance non justifiée du Titulaire par un cas de force majeure, il peut être fait appel à un autre prestataire, aux frais et risques du Titulaire.

A.9 QUALITE DES PRESTATIONS

Toutes les mesures sont prises par le Titulaire pour respecter les stipulations du marché public, les normes et spécification techniques applicables, et notamment celles visées au CCAP et au CCTP, étant celles en vigueur à la date de lancement de la consultation.
Les nouvelles dispositions réglementaires qui pourraient intervenir entre la date d'établissement du présent CCAP et l'exécution de la prestation se substitueraient de plein droit aux dispositions susvisées dans la mesure où elles auraient pour effet de les modifier ou de les rendre caduques.
Au cours de l'exécution du marché, le titulaire doit se conformer à toute évolution de la réglementation. Dans cette hypothèse, le titulaire est tenu d'en informer l'Etablissement.
Le titulaire s'engage à ce que l'ensemble de ses prestations soient de qualité similaire pendant toute la période d'exécution du marché public.
Le titulaire s'engage de façon générale à garantir la qualité des prestations au niveau le plus élevé des usages professionnels et des règles de l'art relatifs aux prestations du présent marché public.

Le titulaire doit constamment s'adapter et mettre en œuvre tous ses moyens (matériels et humains) afin de maintenir en permanence une prestation conforme aux exigences définies dans les documents du marché public, les normes et les réglementations applicables.

A.10 OBLIGATIONS DE CONSEIL

Le titulaire a une obligation permanente de conseil envers l'Etablissement dans le cadre de l'exécution du marché public. Il s'engage à informer sans délai l'Etablissement ou son représentant de tout événement ou toute difficulté, de nature à compromettre la qualité, le suivi ou la garantie des prestations objets du marché public.
Le titulaire s'engage à conseiller l'Etablissement dans le cas où ce dernier émettrait des demandes complémentaires ou nouvelles en cours d'exécution du marché public.
Si les conseils, les informations et les recommandations sont formulés oralement à l'Etablissement, elles donnent obligatoirement lieu à la remise dans les meilleurs délais d'un document écrit de confirmation.

A.11 CADRE D'INTERVENTION

Le titulaire doit :
- Rencontrer le référent de l'Etablissement pour connaître les contraintes d'accès aux locaux et prendre connaissance des consignes de sécurité à respecter.
- Prendre toutes les dispositions nécessaires, afin de ne pas perturber la bonne marche du service dans lequel il intervient le cas échéant.
- Prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité des personnes et des biens lors de l'exécution de la prestation. Dans le cas où la réglementation n'est pas respectée, la prestation est arrêtée et tout retard pris à cause du non-respect de ladite réglementation est à la charge du Titulaire.
- Se conformer aux dispositions particulières imposées par l'Etablissement dans son fonctionnement lorsque la réalisation de la prestation nécessite une intervention dans des secteurs sensibles ou protégés.

Le titulaire est réputé avoir une parfaite connaissance :
- De la nécessité de maintenir l'activité de l'Etablissement,
- Des conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité des sites.

Le titulaire est réputé avoir contrôlé toutes les indications portées dans les documents composant le marché public, notamment celles données par le CCTP, et recueilli les renseignements complémentaires éventuels auprès de l'Etablissement.
Le titulaire déclare en conséquence avoir pris toute la mesure des besoins, notamment en termes de qualité de services et de délais d'exécution. Le titulaire ne peut se prévaloir, ni pour éluder ses obligations définies au présent marché public, ni pour élever une quelconque réclamation, de l'absence ou de l'insuffisance d'informations ou des sujétions qui peuvent être occasionnées par les activités d'exploitation des locaux.

A.12 INDICATEURS DE SUIVI DE LA QUALITE

Le titulaire s'engage à suivre et transmettre les éléments suivants à la demande du pouvoir adjudicateur et aux établissements concernés :

- Taux de conformité des délais d'intervention.
- Nombre d'interventions effectuées et typologie des établissements.
- Compte rendu d'anomalie ou d'évènement indésirable éventuel.
- Justificatifs de formation des intervenants et conformité du matériel.

Toute anomalie ou évènement indésirable transmis par l'établissement devra faire l'objet d'une réponse écrite dans un délai acceptable.

A.13 ASSURANCES

Le titulaire doit contracter les assurances permettant de garantir sa responsabilité à l'égard de l'Etablissement et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations conformément à l'article 9 du CCAG/FCS.
A titre particulier, le Titulaire doit bénéficier d'une assurance garantissant :
- Sa flotte de véhicules ;
- Sa responsabilité civile pour les dommages de toute nature causés aux biens et personnels des Etablissements, ainsi qu'aux tiers et à leurs biens :
o Par son personnel salarié ;

o Par ses matériels ;
o Du fait de l'exécution du marché public avant et après admission des prestations.

Le titulaire doit remettre à l'Etablissement support dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification du marché public, une attestation d'assurance justifiant qu'il est couvert au titre de la responsabilité civile professionnelle en cas d'accident ou de tous dommages causés à l'occasion de l'exécution du marché public (sauf s'il a remis cette attestation lors du dépôt de son pli).
À tout moment durant l'exécution du marché public, le Titulaire doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande de l'Etablissement support ou d'un Etablissement bénéficiaire et dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la demande.
Il s'engage, sur toute demande faite par l'Etablissement support ou un Etablissement ou en cas de modification des conditions de sa police d'assurance, à communiquer une nouvelle attestation d'assurance en cours de validité.

A.14. ANNEXES

Annexe n°1 : Composition des prix du BPU
Annexe n°2 : Coordonnées des interlocuteurs
Annexe n°3 : Hygiène et transports sanitaires
Annexe n°4 : Mode opératoire
Annexe n°5 : Qualité environnementale des véhicules