CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

Prestation de transports sanitaires pour le compte du GHT Centre Manche

---

- Centre Hospitalier Mémorial de Saint-Lô, établissement support du GHT
- Centre Hospitalier de Coutances, établissement partie
- Centre Hospitalier de Carentan, établissement partie

Table des matières

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ ... 3
ARTICLE 2 – CADRE RÉGLEMENTAIRE ET PRINCIPES GÉNÉRAUX ... 3
ARTICLE 3 – NATURE DES TRANSPORTS ... 4
3.1 Transports inclus ... 4
3.2 Transports exclus ... 4
ARTICLE 4 – MODES DE TRANSPORT ... 4
4.1 Transport sanitaire en ambulance ... 4
4.2 Transport sanitaire assis professionnalisé ... 5
1. Véhicules sanitaires légers (VSL) ... 5
2. Taxis conventionnés ... 6
4.3. Prestation supplémentaire éventuelle (PSE) : transport de patients à mobilité réduite (TPMR) ... 6
4.3.1. Objet ... 6
4.3.2. Modalités de proposition ... 6
4.3.3. Décision de l'établissement ... 6
4.3.4. Exécution et réglementation ... 7
ARTICLE 5 – ALLOTISSEMENT ... 7
ARTICLE 6 – MISSION DES AMBULANCIERS ... 7
ARTICLE 7 – PRESCRIPTION MÉDICALE ET RÉGULATION ... 8
ARTICLE 8 – ORGANISATION DES PRESTATIONS ... 8
ARTICLE 9 – OBLIGATIONS DES PARTIES ... 9
9.1 Obligations du titulaire ... 9
9.1.1 Généralités ... 9
9.1.3. Personnel du titulaire ... 10
9.2. Obligations de l'hôpital ... 12
ARTICLE 10 – TRAÇABILITÉ ET CONTRÔLE ... 13
ARTICLE 11 – TEMPS D'ATTENTE ... 13
ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉS ... 13
12.1. Responsabilités du titulaire ... 13
12.2. Responsabilités du Centre Hospitalier ... 14
ARTICLE 13 – DISTANCIER ET KILOMÉTRAGE ... 14
13.1. Règle de principe ... **14**
13.2. Période d'expérimentation du kilométrage réel ... **14**
13.4. Bilan et décision ... **14**
13.5. Contrôle ... **14**
13.6. Désaccord ... **14**

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) définit les conditions techniques, organisationnelles et qualitatives d'exécution des prestations de transport sanitaire réalisées pour le compte des établissements membres du GHT Centre Manche.

Les prestations concernent exclusivement les transports sanitaires de patients pris en charge financièrement par les établissements, conformément à la réglementation en vigueur (transports dits « article 80 »).

ARTICLE 2 – CADRE RÉGLEMENTAIRE ET PRINCIPES GÉNÉRAUX

Les prestations objet du présent marché sont exécutées dans le strict respect de la réglementation en vigueur, et notamment :

- des dispositions du **Code de la santé publique** relatives à l'organisation et à l'exécution du transport sanitaire ;
- des dispositions du **Code de la sécurité sociale**, notamment celles relatives à la prescription médicale de transport et aux modalités de prise en charge financière des transports, en particulier lorsque ceux-ci sont réalisés pour le compte des établissements de santé au sens de l'article L.322-5 ;
- des **textes réglementaires applicables aux ambulances, véhicules sanitaires légers (VSL)** et, le cas échéant, aux **taxis conventionnés**, en matière d'agrément, d'équipement, de personnel et de conditions techniques de fonctionnement ;
- des **règles internes de régulation, d'organisation et de gestion des transports** définies par les établissements membres du GHT Centre Manche.

En cas de candidature et d'exécution du marché sous la forme d'un **groupement de prestataires**, le titulaire désigne, dès la notification du marché, des **interlocuteurs identifiés et permanents**, chargés d'assurer la relation avec les établissements membres du GHT Centre Manche.

À ce titre, le groupement désigne obligatoirement :

- **un interlocuteur unique et privilégié pour les aspects administratifs, financiers et de facturation**, notamment pour les questions relatives à la liquidation des prestations.
- **un interlocuteur unique et privilégié pour les aspects opérationnels et logistiques**, chargé de la coordination des transports, de la gestion des demandes et de la continuité du service.
  Préciser les noms, adresse mail et contact téléphonique de ces 2 interlocuteurs dans le mémoire technique

Ces interlocuteurs disposent de l'**autorité nécessaire pour engager le groupement** dans leur domaine de compétence et assurer une coordination efficace entre les différents membres du groupement.
Toute modification des interlocuteurs désignés devra être portée à la connaissance de l'établissement obligatoirement et sans délai PAR ECRIT et adresser à la cellule des marchés qui transmettra aux différents référents pour chacun des centres hospitaliers

Composition du groupement

En cas de réponse sous forme de groupement de prestataires, le mandataire fournit, lors de la remise de l'offre, la **liste exhaustive et à jour des membres du groupement** appelés à intervenir dans l'exécution du marché.

Cette liste précise, pour chaque membre du groupement :

- la dénomination sociale ;
- l'adresse du siège et des sites d'exploitation concernés ;
- le numéro d'agrément de transport sanitaire en cours de validité ;
- les moyens humains et matériels mobilisables dans le cadre du marché.
- Les coordonnées du contact comptable- facturation

Toute **modification de la composition du groupement** (adhésion, retrait ou remplacement d'un membre) en cours d'exécution du marché doit faire l'objet d'une **information écrite préalable**.
À défaut de transmission ou de mise à jour de cette liste, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de refuser l'intervention du ou des membres non déclarés.

ARTICLE 3 – NATURE DES TRANSPORTS

3.1 Transports inclus

Le présent marché couvre les prestations de transport sanitaire réalisées pour le compte des établissements membres du GHT Centre Manche, et notamment :

- les **transports inter-établissements**, avec ou sans retour, quelle qu'en soit la finalité (soins, examens, continuité de prise en charge) ;
- les **transports intra-établissement**, effectués entre les différents sites géographiques d'un même établissement ;
- les **transports provisoires liés au séjour hospitalier**, notamment vers ou depuis des plateaux techniques, des structures ou consultations externalisées, ou des cabinets de ville, dès lors que ces transports sont organisés et pris en charge par l'établissement ;
- les **transports liés à une permission de sortie** d'une durée **inférieure à 48 heures**, lorsque celle-ci est accordée dans le cadre du séjour hospitalier ;
- la **prise en charge, le transport et la restitution du dossier médical** ainsi que des **effets personnels du patient**, dans le respect des règles de confidentialité et de sécurité.

Les transports inclus sont réalisés sur prescription médicale ou à la demande de l'établissement, conformément à la réglementation en vigueur.

3.2 Transports exclus

Sont expressément exclus du périmètre du présent marché :

- les **transports médicalisés d'urgence** relevant de la compétence du **SAMU / SMUR** ;
- les **transports d'admission depuis le domicile** du patient vers un établissement de santé ;
- les **retours définitifs à domicile**, à l'issue du séjour hospitalier ;
- les **transports liés aux consultations externes**, lorsque celles-ci ne s'inscrivent pas dans le cadre d'une hospitalisation ou d'un séjour pris en charge par l'établissement ;
- les **transports dont la charge financière relève du patient ou de l'Assurance Maladie**, y compris lorsqu'ils font l'objet d'une prescription médicale.

ARTICLE 4 – MODES DE TRANSPORT

4.1 Transport sanitaire en ambulance

Les seuls prestataires habilités à répondre au présent lot sont les **transporteurs sanitaires titulaires d'un agrément** délivré dans les conditions prévues aux **articles R.6312-2 à R.6312-7 du Code de la santé publique**, et disposant de **véhicules autorisés à la mise en service** conformément aux **articles R.6312-33 à R.6312-37** du même code.
Le transporteur s'engage à respecter l'ensemble des dispositions réglementaires applicables aux transports sanitaires terrestres, et notamment :

- l'**arrêté du 23 décembre 2006 modifié** relatif aux caractéristiques des véhicules de transport sanitaire terrestre ;
- l'**arrêté du 10 février 2009 modifié** fixant les conditions techniques de fonctionnement des transports sanitaires.

Le prestataire s'engage à disposer, pour l'exécution du marché, d'un **équipage conforme à la réglementation en vigueur**, composé au minimum de **deux personnes**, dont **au moins un titulaire du diplôme d'État d'ambulancier (DEA)**, l'autre membre de l'équipage étant titulaire de l'**attestation de formation d'auxiliaire ambulancier** ou d'un titre reconnu équivalent.
La prestation comprend notamment :

- l'aide au déplacement et à l'installation du patient dans le véhicule ;
- la transmission des informations nécessaires à la continuité de la prise en charge par les équipes soignantes ;
- le respect strict des règles d'hygiène, de prévention du risque infectieux et de sécurité ;
- la présence à bord du véhicule du **matériel et de la trousse de secours réglementaires**, conformément aux textes en vigueur.

Le recours au transport sanitaire en ambulance est réservé aux situations nécessitant :

- une position allongée ou semi-assise ;
- une surveillance qualifiée ;
- une oxygénothérapie ;
- un brancardage ou un portage ;
- des conditions d'asepsie spécifiques.

4.2 Transport sanitaire assis professionnalisé

Les prestations de transport sanitaire assis professionnalisé comprennent les **véhicules sanitaires légers (VSL)** et, le cas échéant, les **taxis conventionnés**, dans les conditions définies ci-après.

1. Véhicules sanitaires légers (VSL)
Les seuls prestataires habilités à assurer les transports en véhicule sanitaire léger sont les **transporteurs sanitaires titulaires d'un agrément** délivré conformément aux **articles R.6312-2 à R.6312-7 du Code de la santé publique**, et disposant de véhicules autorisés à la mise en service dans les conditions prévues aux **articles R.6312-33 à R.6312-37** du même code.
Les prestations sont réalisées dans le respect :

- de l'**arrêté du 23 décembre 2006 modifié** relatif aux véhicules de transport sanitaire terrestre ;
- de l'**arrêté du 10 février 2009 modifié** fixant les conditions techniques de fonctionnement des transports sanitaires.

Le prestataire s'engage à mobiliser, pour chaque transport, un **personnel conforme à la réglementation en vigueur**, titulaire du **diplôme d'État d'ambulancier** ou de l'**attestation de formation d'auxiliaire ambulancier**, ou d'un titre reconnu équivalent.
La prestation comprend notamment :

- l'aide au déplacement et à l'installation du patient ;
- la transmission des informations nécessaires à la continuité de la prise en charge ;
- le respect strict des règles d'hygiène, de prévention du risque infectieux et de sécurité ;

- la présence à bord du véhicule du **matériel réglementaire**, dont une trousse de secours conforme aux textes en vigueur.

2. Taxis conventionnés
Peuvent également intervenir dans le cadre des transports assis professionnalisés les **entreprises de taxis conventionnées avec l'Assurance Maladie**, agissant dans le respect de leur conventionnement et du **référentiel de prescription médicale de transport**.
Les taxis conventionnés interviennent exclusivement pour des patients dont l'état ne nécessite ni transport allongé, ni surveillance médicale, ni équipement sanitaire spécifique.
La prestation comprend :

- l'aide au déplacement et à l'installation du patient ;
- le respect des règles de confidentialité, d'hygiène et de sécurité applicables ;
- la transmission des informations nécessaires à l'établissement prescripteur.

4.3. Prestation supplémentaire éventuelle (PSE) : transport de patients à mobilité réduite (TPMR)

4.3.1. Objet

Les transports assis professionnalisés sont utilisés lorsque l'état du patient nécessite :

- une aide au déplacement ;
- une surveillance légère ;
- ou des mesures d'hygiène particulières,

sans justifier un transport allongé ni une surveillance médicale continue.

4.3.2. Modalités de proposition

Le candidat qui la propose la chiffre distinctement dans le BPU et décrit dans son offre technique :

- les véhicules dédiés ou mobilisables (nombre, type, année, aménagements) ;
- les équipements d'accès et de sécurisation du fauteuil roulant ;
- la capacité maximale de prise en charge simultanée et par jour ;
- les moyens humains et la composition de l'équipage, avec leurs qualifications ;
- les plages horaires et jours de disponibilité ;
- les délais de prise en charge proposés pour une course programmée et pour une course urgente ;
- les contraintes ou limites éventuelles.

4.3.3. Décision de l'établissement

L'établissement se réserve la faculté de retenir ou non la PSE, en tout ou partie, au moment de l'attribution du marché. La PSE retenue est alors une obligation contractuelle du titulaire.

4.3.4. Exécution et réglementation

Les prestations TPMR sont réalisées dans le respect de la réglementation applicable et des règles de sécurité, d'hygiène et de prise en charge en vigueur dans l'établissement.

ARTICLE 5 – ALLOTISSEMENT

Le marché est décomposé en 5 lots. Pour chacun des lots, le titulaire devra être en mesure d'assurer les différents types de transports sanitaires correspondant au périmètre du lot. Les prestations spécifiques nécessitant des moyens particuliers, notamment les transports de patients à mobilité réduite (TPMR), les transports bariatriques, pédiatriques ou néonataux, font l'objet de capacités complémentaires pouvant être proposées par les candidats selon leurs moyens humains et matériels.

: LOT 1 : Prestation de transports sanitaires 24/24, 7j/7 à la charge du CH de St Lô (y compris antenne HAD St Lô)
Transports prescrits par l'établissement de St Lô
LOT 2 : Prestation de transports sanitaires 24/24, 7j/7 à la charge du CH de Coutances
Transports prescrits par l'établissement de Coutances
LOT 3 : Prestation de transports sanitaires 24/24, 7j/7 à la charge du CH de Carentan
Transports prescrits par l'établissement de Carentan
LOT 4 : Prestation de transports sanitaires 24/24, 7j/7 à la charge du service HAD, antenne de Coutances
Transports à la charge de l'établissement de St Lô
LOT 5 : Prestation de transports sanitaires 24/24, 7j/7 à la charge du service HAD, antenne de Carentan
Transports à la charge de l'établissement de St Lô

ARTICLE 6 – MISSION DES AMBULANCIERS

L'ambulancier a vocation à assurer, au moyen de véhicules spécialement adaptés, les transports des patients pour des raisons de soins ou de diagnostic, sur prescription ou en cas d'urgence médicale. Pendant le transport en ambulance, le titulaire du Certificat de Capacité d'Ambulancier assure la surveillance du patient et la bonne exécution des gestes appropriés à son état.
L'ambulancier assure le brancardage au départ et à l'arrivée (étages compris le cas échéant). La convention nationale passée avec les caisses d'assurance maladie et les fédérations des transporteurs sanitaires prévoit que l'équipage n'est pas mobilisé plus d'un quart d'heure sur place.
Le transporteur met à disposition la **literie nécessaire au transport du patient** et en assure l'entretien et le nettoyage.
En cas de besoin, et **dans le cadre de ses compétences et sur prescription médicale**, l'ambulancier est en mesure d'assurer une **oxygénothérapie** et, le cas échéant, de procéder à la **pose d'électrodes de défibrillation** dans le cadre de l'utilisation d'un défibrillateur automatisé externe.
À l'issue de chaque transport, le prestataire procède à la **désinfection du véhicule, du matériel et de la cellule sanitaire**, conformément aux dispositions de l'**arrêté du 10 février 2009 modifié** fixant les conditions techniques de fonctionnement des transports sanitaires, ainsi qu'aux protocoles d'hygiène et de prévention du risque infectieux en vigueur.
Dans le cas de transport particulier, de type bariatrique, pédiatrique ou néonatal, l'ambulancier s'engage à fournir le matériel adapté pour le bon déroulement du transport. La liste du matériel nécessaire sera détaillée dans la demande de transport.

ARTICLE 7 – PRESCRIPTION MÉDICALE ET RÉGULATION

Toute prestation de transport sanitaire doit impérativement faire l'objet d'une prescription médicale conforme à la réglementation.
Toute demande de transport transite obligatoirement par la plateforme de régulation des transports du GHT Centre Manche. À titre exceptionnel, une prise en charge peut être validée par l'administrateur de garde en cas d'indisponibilité avérée de la plateforme.
Aucune prestation faite sans être passée par la platefome de régulation ne sera payée, exception faite des transports urgents validés par l'administrateur de garde ou faisant suite à une indisponibilité de la plateforme,
La prescription précise notamment :
- l'identification du patient
- l'établissement prescripteur financièrement responsable
- le type de transport prescrit
- la date, l'heure et les lieux de prise en charge et de destination.

ARTICLE 8 – ORGANISATION DES PRESTATIONS

Les prestations objet du présent marché doivent être assurées **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**, y compris les **nuits, dimanches et jours fériés**, afin de garantir la continuité du service public hospitalier. À ce titre, les candidats devront **décrire dans leur offre** l'organisation mise en place pour assurer la continuité des prestations sur ces périodes, et notamment :

- les **modalités d'astreinte ou de permanence** prévues pour les nuits, week-ends et jours fériés ;
- les **moyens humains mobilisés** (effectifs, qualifications, composition des équipages) ;
- les **moyens matériels dédiés**, en particulier les véhicules disponibles sur ces plages horaires ;
- les **délais d'intervention** susceptibles d'être garantis ;
- les modalités de **coordination avec les établissements** du GHT Centre Manche en dehors des heures ouvrées.

Mise à disposition d'un logement pour les astreintes de nuit

Dans le cadre de l'organisation des astreintes de nuit, l'établissement met à disposition du titulaire un logement destiné à accueillir le personnel ambulancier mobilisé dans ce cadre. Le linge nécessaire à l'utilisation de ce logement, notamment le linge de lit et de toilette, est à la charge du titulaire, qui assure sa fourniture et son renouvellement. Toute dégradation du logement sera facturée à la société d'ambulances occupant les lieux au moment des faits.

Cette organisation devra permettre de répondre aux demandes de transport dans des conditions de **sécurité, de qualité et de réactivité** équivalentes à celles assurées en période ouvrée.
Le titulaire s'engage à respecter les horaires transmis lors de la commande et à mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires à la bonne exécution des prestations.
Que ce soit en allongé ou en assis, le patient est pris en charge dans le service de départ et accompagné jusqu'au service d'arrivée, sans rupture de parcours.

Outils numériques et interopérabilité

L'organisation des prestations de transport sanitaire repose sur l'utilisation d'outils numériques permettant la régulation des demandes, la transmission des informations nécessaires à la prise en charge des patients et la traçabilité des transports.
Le titulaire s'engage à disposer de solutions informatiques **compatibles ou interopérables** avec les outils utilisés par l'établissement, ou à mettre en œuvre les adaptations raisonnables nécessaires à cette interopérabilité.
En cas d'évolution, de mise à jour ou d'ajustement des outils numériques utilisés par l'établissement, les modalités d'adaptation des systèmes du titulaire sont définies **en concertation avec les parties**, dans un objectif de continuité de service et de proportionnalité au périmètre du marché.
Les adaptations relevant de l'environnement informatique propre au titulaire ne peuvent donner lieu à une modification des prix du marché

ARTICLE 9 – OBLIGATIONS DES PARTIES

9.1 Obligations du titulaire

9.1.1 Généralités

L'ambulancier (ou le groupement) retenu, s'interdit tout racolage ou publicité commerciale dans l'enceinte du Centre Hospitalier, tant auprès des hospitalisés que du personnel hospitalier.
Il s'interdit également de circuler dans les services en dehors du temps impartis aux nécessités de leur travail.
De plus, il s'engage à se conformer au règlement intérieur du Centre Hospitalier, à l'observation de la réglementation sanitaire en vigueur ainsi qu'à toutes dispositions et conditions relatives à l'exercice de la profession.
Par ailleurs, le Centre Hospitalier se réserve le droit d'effectuer tout contrôle sur les conditions d'observation du marché et des textes relatifs aux obligations liées à l'agrément.
Le Groupement Hospitalier attend du fournisseur retenu, une prestation de qualité maximum pour la prise en charge du patient réunissant plusieurs éléments dont les principaux sont :
- le respect des consignes données par le service de soins, sur les conditions de prise en charge (type de transport, position allongée ou assise, consignes particulières liées au transport, mise à disposition de matériel éventuellement…)
- la réactivité,
- la ponctualité
- la discrétion et le droit de réserve du personnel de l'entreprise.

Le linge hospitalier mis à disposition doit impérativement rester dans l'enceinte de l'établissement. Toute sortie de linge, notamment à des fins de transport, de stockage ou d'utilisation dans les véhicules du titulaire, est interdite, sauf autorisation expresse préalable de l'établissement concerné. Le titulaire veille au respect de ces dispositions par l'ensemble de son personnel et s'assure que le linge utilisé est restitué selon les modalités en vigueur au sein de l'établissement. Toute perte, disparition, détérioration ou sortie non autorisée de linge imputable au titulaire ou à son personnel doit être signalée sans délai à l'établissement concerné. Les conséquences financières éventuelles, notamment le remplacement du linge manquant ou détérioré, pourront être mises à la charge du titulaire sur la base de justificatifs. Le titulaire demeure responsable du respect de ces dispositions par son personnel pendant toute la durée d'exécution du marché.

Afin d'assurer une gestion rigoureuse et une traçabilité conforme de l'ensemble des déchets, et notamment des déchets d'activités de soins à risques infectieux (DASRI), il est rappelé que chaque producteur est responsable des déchets qu'il génère.
À ce titre, aucun déchet produit par le titulaire dans le cadre de l'exécution des prestations, y compris les DASRI, ne pourra être laissé dans l'enceinte de l'hôpital.
Le titulaire assure la collecte, le conditionnement, le transport et l'élimination de ses déchets, dans le respect de la réglementation en vigueur.

9.1.2. Réglementation

Les véhicules utilisés, ambulances et véhicules sanitaires légers, sont adaptées aux missions demandées et en conformité avec les textes relatifs à l'agrément des véhicules et des entreprises de transport sanitaire.
Toutes modifications apportées à cette réglementation sont immédiatement appliquées.
Le titulaire est tenu d'informer le Centre Hospitalier de toute évolution et / ou modification dans l'agrément accordé par la DDASS aux entreprises de transports sanitaires.
D'une manière générale, le titulaire de chacun des lots devra se conformer à l'ensemble de la législation et de la réglementation applicables au jour de la réalisation des prestations ainsi qu'aux dispositions prévues par la présente consultation.
En cas de recours, par le titulaire, à un **mode de transport de niveau supérieur** à celui expressément demandé par l'établissement (notamment l'utilisation d'une **ambulance en lieu et place d'un véhicule sanitaire léger**), **sans validation préalable de l'établissement**, la prestation sera **facturée sur la base du mode de transport initialement prescrit ou demandé**.

9.1.3. Personnel du titulaire

L'attributaire s'engage à étudier toute demande de réaffectation d'un salarié ayant commis des manquements graves ou répétés.

Le personnel de l'entreprise titulaire respecte les règles de circulation et de stationnement dans l'enceinte des établissements.
Le personnel de l'entreprise titulaire s'engage à passer à la salle de soins, ou au bureau des Infirmières ou au bureau du cadre de santé avant la prise en charge du patient afin de vérifier et s'assurer de l'identité du patient(vérification du bracelet d'identité du patient) ainsi qu'au retour du patient après son examen.
Il est tenu de passer au bureau des admissions pour les formalités administratives
Le personnel de l'entreprise titulaire s'engage à ne jamais laisser seul le patient et à l'accompagner jusqu'au service de consultation ou d'examen. De même, il l'aide pour marcher et dans l'accomplissement des démarches administratives (transport en VSL). Pour le trajet retour, il s'engage à raccompagner le patient dans le service d'origine.
Le personnel de l'entreprise titulaire confie le patient transporté au personnel du service et remet à ce même personnel tous les documents concernant le patient et en particulier le dossier médical et les fiches de liaisons confiées par les services. Les vestiaires ou autres objets appartenant au patient doivent être remis en mains propres à ce même personnel.
Le personnel ambulancier devra être en constant état de propreté et manifester politesse, courtoisie et honnêteté, aussi bien auprès des malades transportés, de leur famille, que des différents personnels du Centre Hospitalier.
Le personnel s'assure du suivi du matériel médical emprunté le temps du transport. Toute faute commise pourra être motif de résiliation aux torts du titulaire.
Pour les **transports sanitaires en position couchée**, l'équipage est constitué conformément aux dispositions du **Code de la santé publique** et de l'**arrêté du 10 février 2009 modifié** fixant les conditions

techniques de fonctionnement des transports sanitaires, soit au minimum **deux personnes**, dont **au moins un titulaire du diplôme d'État d'ambulancier**.
Pour les **transports sanitaires assis**, l'équipage est constitué conformément aux mêmes dispositions réglementaires, avec la présence d'**au minimum une personne qualifiée**, titulaire du diplôme d'État d'ambulancier ou de l'attestation de formation d'auxiliaire ambulancier.
Les **transports réalisés par taxi conventionné** sont effectués conformément aux règles applicables à leur activité et à leur conventionnement avec l'Assurance Maladie.

9.1.4. Secret professionnel

Le personnel employé par le titulaire est soumis à l'obligation de discrétion professionnelle concernant les faits et diagnostics dont il peut avoir connaissance dans l'exécution des prestations. Le dossier médical, qui peut éventuellement être transmis à l'ambulancier pour être remis aux agents accrédités de l'établissement, ne peut en aucun cas être communiqué aux patients ou à leur famille.

9.1.5. Transports particuliers

Les transports particuliers peuvent éventuellement inclure un accompagnement : un soignant, un parent, un personnel pénitentiaire ou toute autre personne demandée par le Centre Hospitalier, sans que cette prise en charge puisse justifier une majoration de la prestation facturée.
Cette présence ne dispense en aucune sorte l'entreprise d'ambulance agréée de l'obligation de placer dans le véhicule l'équipage réglementaire de deux personnes.

9.1.6 Echanges de données

Le Groupement Hospitalier souhaitant standardiser ses moyens d'échanges de données avec les titulaires des marchés, ces derniers devront être adhérents à une plateforme transporteur capable de communiquer avec le logiciel de transport du GHT ou utiliser l'interface transporteur à disposition. Le logiciel utilisé est la solution PTAH de la société Geosoft. Ce logiciel n'est pas déployé sur le site de Carentan, de ce fait, le titulaire du marché Carentan devra proposer un moyen d'échange des données permettant de tracer l'ensemble des demandes.
Le titulaire précisera dans son offre, les modalités d'échanges et de prise en compte des demandes de transport.
Le titulaire ne pourra facturer que les transports demandés via le logiciel de régulation et validés informatiquement.

Les lots 3 et 5 ne sont pas concernés par l'obligation d'utiliser l'interface PTAH : le titulaire de ces lots propose dans son offre une solution d'échange de données permettant de tracer l'ensemble des demandes de transport. Les règles de facturation et de recevabilité de l'offre prévues au présent article lui restent applicables.

L'absence ou l'insuffisance des éléments demandés au titre des modalités d'échanges de données pourra conduire à considérer l'offre comme **incomplète.**

9.1.7 Gestion des dysfonctionnements dans l'exécution des prestations

Des erreurs matérielles ou organisationnelles peuvent intervenir lors de la creation de la demande, notamment concernant le mode de transport, l'horaire de prise en charge ou la duplication de la demande.

En cas d'erreur portant sur le mode de transport indiqué lors de la demande, la facturation est effectuée sur la base du mode de transport effectivement prescrit et médicalement justifié, sous réserve de la réalisation effective de la prestation.

En cas d'erreur d'horaire de prise en charge imputable au service demandeur, seule la prestation effectivement réalisée peut donner lieu à facturation.

En cas de doublon de demande ou de présence simultanée de plusieurs transporteurs résultant d'une erreur de commande, une seule prestation est facturable, correspondant au transport effectivement réalisé.

Le titulaire s'engage à signaler sans délai à l'établissement concerné tout dysfonctionnement constaté afin de permettre une régularisation rapide de la situation et d'éviter la répétition des anomalies

9.1.8 Établissement de santé sans tabac

Les établissements membres du GHT Centre Manche sont engagés dans une démarche de « **Lieu de Santé Sans Tabac** ».

À ce titre, le titulaire s'engage à faire respecter par l'ensemble de son personnel intervenant dans le cadre du présent marché les dispositions de la politique « Lieu de Santé Sans Tabac » de l'établissement ainsi que l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'interdiction de fumer et, le cas échéant, de vapoter.

Cette obligation s'applique à l'ensemble des personnels du titulaire, y compris aux personnels remplaçants, intérimaires ou intervenant ponctuellement dans le cadre de l'exécution du marché.

Le titulaire informe préalablement son personnel de ces dispositions et veille à leur strict respect pendant toute la durée de leur présence au sein des établissements.

Le titulaire s'engage également à respecter toute évolution de la politique « Lieu de Santé Sans Tabac » mise en œuvre par les établissements, dès lors qu'elle relève des règles applicables au site et qu'elle lui est communiquée.

9.2. Obligations de l'hôpital

9.2.1. Procédure de prise en charge d'un transport

Tout transport effectué à la charge du Centre Hospitalier doit faire l'objet d'une demande de transport via le logiciel de transport. Le bon de transport sera alors communiqué par voie informatique au prestataire ayant accepté la course.

Par dérogation au principe énoncé à l'alinéa précédent, certains transports ne pouvant, par leur nature ou leurs conditions d'organisation, être tracés via le logiciel de régulation peuvent être exécutés hors de cet outil, notamment lorsqu'ils sont réalisés en lien avec des parcours de soins spécifiques, des prises en charge nocturnes ou des flux inter-établissements.

Dans ces situations, le transport est réalisé sur la base d'une demande émanant d'un établissement bénéficiaire et doit être justifié par tout élément de traçabilité équivalent permettant d'identifier a minima le patient, l'établissement prescripteur, la date et l'horaire de la prise en charge ainsi que le trajet effectué.

Le titulaire s'engage à transmettre ces éléments selon les modalités définies par l'établissement concerné afin de permettre le suivi et la régularisation des prestations réalisées hors logiciel de régulation.

9.2.2. Personnel hospitalier

Le personnel hospitalier s'engage à préparer le patient dans un délai permettant la prise en charge à l'heure prévue par le transporteur.
Il veille à ce que le dossier soit disponible. L'établissement confie le patient au transporteur avec les documents utiles aux soins ou à l'hospitalisation. Le personnel hospitalier validera avec le transporteur le départ du patient et s'assurera du départ et du retour du matériel mis à disposition.

ARTICLE 10 – TRAÇABILITÉ ET CONTRÔLE

Le titulaire garantit une traçabilité complète de chaque transport en fournissant le bon de transport ou tout document equivalent permettant d'identifier :
- le patient ;
- le service prescripteur ;
- les horaires réels ;
- le type de transport ;
- la destination.

Toute prestation insuffisamment tracée ou non conforme sera rejetée en facturation.
Dans le cadre du marché, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'adapter les modalités de contrôle et de suivi en fonction des besoins opérationnels des établissements, sous réserve du respect des principes de transparence et d'égalité de traitement.

ARTICLE 11 – TEMPS D'ATTENTE

Les temps d'attente ne sont pas facturables. Les retards imputables au titulaire peuvent donner lieu à pénalités (CCAP).

ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉS

12.1. Responsabilités du titulaire

Le Centre Hospitalier ne pourra en aucun cas être rendu responsable des accidents survenant dans l'enceinte de l'établissement ou au cours des transports effectués dans le cadre de la présente convention.
Le titulaire s'engage à répondre dans le mois aux fiches d'évènements indésirables reçues. Le Centre Hospitaliser organisera avec le fournisseur retenu, des réunions au minimum 2 fois par an, afin de faire le point sur les déclarations d'événements indésirables reçues par la cellule « Gestion des risques » et de mettre en place des plans d'actions pour éviter que ces événements se reproduisent.

En cas de non réponse aux fiches d''évènements indésirables par le titulaire du marché dans un délai de 4 semaines à compter de la réception de la fiche par le titulaire, le titulaire encourt une pénalité de 50 euros TTC

12.2. Responsabilités du Centre Hospitalier

Le Centre Hospitalier conserve la responsabilité des actes ou interventions de son propre personnel lorsqu'il a été mis à la disposition des ambulanciers dans le cadre des transports délicats prévus à l'article 9.1.5

ARTICLE 13 – DISTANCIER ET KILOMÉTRAGE

13.1. Règle de principe

Les distances (km) applicables à la facturation sont celles du distancier en annexe calculées entre. À défaut, l'itinéraire le plus court en kilomètres calculé par ViaMichelin est retenu.

13.2. Période d'expérimentation du kilométrage réel

Le titulaire transmet à la demande de l'établissement sur une période définie, pour chaque course, le kilométrage réel parcouru, relevé par géolocalisation de son véhicule. En cas de groupement, l'établissement choisira les titulaires à contrôler.
Pendant cette période, **la facturation continue d'être établie sur la base du distancier** prévu à l'article 13.1. Les données de géolocalisation n'ont qu'une valeur comparative.

13.4. Bilan et décision

À l'issue de la période d'expérimentation, les parties dressent un bilan comparatif (écart global et par type de trajet, cas atypiques, fiabilité des données, charge administrative). Si l'établissement décide du passage à la facturation au kilométrage réel géolocalisé, la modification sera contractualisée par voie d'avenant.
L'établissement n'est pas tenu de retenir le kilométrage réel. À défaut de décision, le distancier continue de s'appliquer.

13.5. Contrôle

L'établissement peut, sur demande motivée, contrôler la fiabilité des données (extraction détaillée sur un échantillon de courses, description de l'outil de géolocalisation). Le titulaire garantit que l'outil est fiable et que les relevés ne sont pas modifiables a posteriori.

13.6. Désaccord

En cas de contestation sur une distance le distancier fait foi.