MARCHES PUBLICS DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

Hôpital NOVO
Direction Achats et Logistique
Département Achats
6 Avenue de l'Ile de France
95300 PONTOISE

TRANSPORTS ADAPTÉS POUR PERSONNES AGÉES A LA CHARGE DE l'HÔPITAL NOVO

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Table des matières

Article 1 – Allotissement *3*

Article 2 : Dispositions règlementaires applicables aux prestations objet du présent marché. *4*

Article 3 : Description des prestations du lot 1 ..... *5*

Article 4 : Modalités d'exécution du lot *5*

4.1 – Transports programmés, Transports non programmés ou urgents **5**

4.2 – Modalité d'émission des bons de commande au titulaire **6**

4.3 – Engagement du titulaire **6**

4.4 – Annulation d'une demande de transport **6**

4.5 – Sécurité et qualité de prise en charge **7**

4.5.1 Personnel 7

4.5.2 Conditions de transport et sécurité des passagers 7

4.6 Hygiène **8**

4.6.1 L'hygiène des mains 9

4.6.2 L'hygiène du linge 9

4.6.3 L'hygiène des véhicules 9

4.7 – Confidentialité **10**

4.8 – Respect des droits du patient – La dignité **10**

4.9 – Visite médicale & protection individuelle **10**

5.10 – Règlement intérieur **11**

Article 5 – Modalités particulières d'exécution du lot 1 ..... *11*

Article 6 – Moyens matériels *11*

6.1 – Flotte dédiée **11**

6.2 – Contrôle des véhicules **12**

6.3 – Démarche environnementale **12**

Article 7 – Modalités financières *12*

Article 8 – Evaluation, Contrôle et suivi d'activité *12*

- Suivi de la satisfaction des usagers **13**

- Suivi et contrôle d'activité : **13**

ANNEXE 1 : Détail indicatif du nombre annuel de transports de 2024 à 2026 (estimation)
ANNEXE 2 : Liste indicative des principales destinations (lots 1)
ANNEXE 3 : Questionnaire technique (à compléter par le candidat et à joindre aux formats Excel et PDF)
ANNEXE 4 : QRSE (à compléter par le candidat et à joindre aux formats Excel et PDF)
ANNEXE A : BPU (à compléter par le candidat et à joindre aux formats Excel et PDF)

Le présent marché a pour objet la réalisation des transports adaptés de personnes âgées relevant de l'accueil de jour de l'EHPAD Saint Louis de Pontoise.

Composition de l'hôpital NOVO et sites concernés par le présent marché :

Hôpital NOVO, site de Pontoise
Adresse : 6, Avenue de l'Ile-de-France, 95300 Pontoise

Article 1 – Allotissement

Le présent cahier de clauses techniques particulières s'applique au lot suivant :

- Lot n°1 - Transports adaptés pour personnes âgées fréquentant l'Accueil de Jour de l'EHPAD Saint Louis

Article 2 : Dispositions règlementaires applicables aux prestations objet du présent marché.

Le titulaire devra respecter les dispositions législatives et réglementaires applicables au transport de personnes, aux personnes à mobilité réduite et à l'accompagnement des personnes âgées ou vulnérables.
Cette réglementation repose, notamment, à la date de passation du présent marché sur les textes suivants :

- Code de la Route notamment de l'article R.412-1 et suivants ;
- Les véhicules devront satisfaire aux obligations réglementaires de contrôle technique applicables à leur catégorie.
- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances.
- Règlement (UE) n°181/2011 relatif aux droits des passagers dans le transport par autobus et autocar.
- Les dispositions du Code de l'action sociale et des familles applicables aux personnes âgées, aux personnes vulnérables et aux établissements médico-sociaux.
- Le titulaire respectera les dispositions du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés.
- Le titulaire devra respecter l'ensemble des dispositions législatives, réglementaires, normatives et recommandations professionnelles applicables à son activité pendant toute la durée du marché, y compris celles entrant en vigueur postérieurement à la notification du marché.

Mesures sanitaires et de prévention

- Le titulaire s'engage à respecter, pendant toute la durée du marché, l'ensemble des dispositions législatives, réglementaires, recommandations nationales, protocoles sanitaires et consignes institutionnelles applicables à la prévention du risque infectieux et à la protection des personnes accueillies.
- Le titulaire applique notamment les procédures et consignes émises par l'établissement, les autorités sanitaires compétentes, notamment les Agences Régionales de Santé (ARS), ainsi que toute instruction venant les compléter ou les remplacer au cours de l'exécution du marché.
- Ces obligations s'appliquent à l'ensemble des étapes de la prise en charge, depuis l'arrivée du personnel au domicile de l'usager, lors de l'accompagnement jusqu'au véhicule, pendant le transport et jusqu'à l'accompagnement dans les locaux de la structure d'accueil.
- Le titulaire veillera à l'information de son personnel et à la mise en œuvre immédiate de toute évolution des mesures sanitaires rendues nécessaires par le contexte épidémique ou par les directives de l'établissement.

Article 3 : Description des prestations du lot 1

La prestation de ce lot comprend la mise à disposition de véhicules accessibles en fauteuil roulant avec chauffeur, à la demande de l'EHPAD Saint Louis.

Le marché comprend pour valeur indicative les transports collectifs de dix (10) personnes âgées maximum par jour (tous les jours de l'année sauf les week-ends, jours fériés et fermetures saisonnières), ayant pour objet la prise en charge à domicile (du portail du domicile jusqu'au véhicule avec aide à l'installation si nécessaire) et le transport à destination de l'accueil de jour (accompagnement jusqu'à la porte de l'accueil de jour).

Le transport sera assuré par un personnel sensibilisé à la spécificité de la prise en charge de personnes atteintes de maladies de type Alzheimer ou âgées en perte d'autonomie. Le personnel s'engage à communiquer à l'équipe soignante de l'accueil de jour toute difficulté rencontrée pendant le transport et à réorienter les familles vers le service en cas de besoin. Tout retard supérieur à 15 minutes devra être signalé sans délai à la famille concernée, puis au coordonnateur.

Le candidat décrira les actions de formation ou de sensibilisation de ses conducteurs aux troubles cognitifs, à la maladie d'Alzheimer et à l'accompagnement des personnes âgées dépendantes.

Article 4 : Modalités d'exécution du lot

L'hôpital NOVO s'engage à transmettre les demandes de transport avec l'anticipation nécessaire à la bonne réalisation des transports en termes de ponctualité au rendez-vous.

4.1 – Transports programmés, Transports non programmés ou urgents

➔ Transports programmés

Les transports programmés sont ceux pour lesquels une demande est adressée au titulaire a minima la veille pour le lendemain.
Les commandes sont généralement passées entre quinze (15) jours et trois (3) jours avant la date du trajet concerné, la date du trajet servant de référence pour le calcul de ces délais.
Le bon de commande, est transmis au titulaire selon les modalités définies à l'article 4.2.
Le titulaire est tenu d'exécuter la prestation aux jours, heures et selon les modalités indiquées dans le formulaire de demande de transport émis par l'hôpital NOVO.
Le titulaire s'engage à respecter scrupuleusement les horaires demandés.
Les transports programmés représentent la majorité des demandes.

➔ Transports non programmés ou urgents (rare)

Dans le cas de transports non programmés, le titulaire devra mettre en place tous les moyens nécessaires à la réactivité attendue pour cette prestation.
Un transport non programmé est un transport à réaliser le jour même que la demande.
Le titulaire doit faire un retour à la famille, puis au service pour confirmer l'heure d'arrivée du transport, si cette heure est différente de celle demandée.
Ils sont signalés par le coordinateur ou par le service dans les meilleurs délais.

4.2 – Modalité d'émission des bons de commande au titulaire

Il n'y a pas de « Bon de Transport » formalisé pour ce type de prestation, mais une demande du coordinateur vaut bon de transport ; pour ce lot spécifique au transports adaptés pour l'Ehpad, le courriel du coordonnateur ou de son remplaçant fera foi.

Chaque manquement donnera lieu à l'application des pénalités prévues à l'article 12 du CCAP.

La liste indicative des principales destinations (annexe 2) ainsi que le nombre total de transports réalisés en de 2024 à 2026 (annexe 1) sont donnés à titre purement indicatif et non contractuel.

4.3 – Engagement du titulaire

L'établissement veillera, dans la mesure du possible, à ce que les personnes accueillies soient prêtes à l'heure de prise en charge convenue et à ce que les informations nécessaires au bon déroulement du transport aient été transmises au titulaire.

Le personnel du titulaire se conformera aux procédures d'accès, d'identification et de sécurité mises en place par l'hôpital NOVO et/ou l'EHPAD dans le cadre du marché.

Le personnel du titulaire est responsable :

- de l'accompagnement et de la surveillance de la personne transportée jusqu'à sa prise en charge par le personnel de l'établissement d'accueil ou, le cas échéant, jusqu'à sa remise à un représentant dûment identifié ;
- du matériel éventuellement confié par l'établissement pour les besoins du transport, ainsi que de sa restitution dans les conditions convenues ;
- des documents transmis par l'établissement dans le cadre de la prise en charge de la personne transportée ;
- des effets personnels qui lui sont confiés par la personne transportée pendant la durée du transport ;
- de la transmission à l'établissement de toute difficulté ou événement particulier constaté lors de la prise en charge ou du transport.

Le titulaire veillera à ce que son personnel respecte la confidentialité des informations dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'exécution du marché.
Le titulaire doit s'assurer qu'un interlocuteur chargé de la régulation ou de la coordination des transports soit joignable pendant les plages horaires d'exécution de la prestation afin de répondre aux demandes de l'établissement et de traiter les éventuels aléas de transport.

Le titulaire fournit l'ensemble des équipements nécessaires à l'exécution de la prestation. Il ne peut utiliser aucun matériel appartenant à l'établissement sans son accord préalable.

4.4 – Annulation d'une demande de transport

Toute demande de transport annulée au plus tard la veille du jour du transport à 17h00 ne donne lieu à aucune facturation ni à aucune indemnité compensatrice au profit du titulaire.

Compte tenu de la fragilité des personnes accueillies, dont l'état de santé peut se dégrader pendant la nuit et empêcher leur venue à l'accueil de jour le matin, le candidat peut proposer

dans le questionnaire technique (annexe 3) un délai d'annulation sans facturation plus court que celui mentionné ci-dessus (par exemple : jusqu'à 18h00 la veille du transport, ou jusqu'à une (1) heure avant l'heure de prise en charge le jour du transport).

Le délai d'annulation proposé par le titulaire dans son offre devient contractuel et se substitue au délai mentionné au premier alinéa du présent article.

Toute annulation intervenant après le délai applicable est facturable au prix du trajet concerné.

L'annulation est transmise par courriel du coordonnateur ou de son remplaçant. En cas d'annulation le jour du transport, elle peut être faite par téléphone et doit alors être confirmée par courriel le jour même, en précisant l'heure de l'appel.

4.5 – Sécurité et qualité de prise en charge

4.5.1 Personnel

Le titulaire devra respecter l'ensemble des dispositions réglementaires détaillées à l'article 2 ainsi que celles ci-dessous :

Les tenues et aspect général devront être irréprochables.

Le personnel chargé d'exécuter les prestations doit être identifiable par le port d'une tenue, d'une marque ou d'un badge facilement identifiable et indiquant la raison sociale de la société

L'hôpital NOVO se réserve le droit d'interdire l'accès de ses sites à tout employé du titulaire qui serait dans ce cas et dont le comportement aura été signalé à la Direction des Achats et de la Logistique (DAL) par un rapport détaillé du cadre ou du responsable du service où les incidents se sont déroulés.

La Direction se réserve la possibilité d'exiger du titulaire du marché le remplacement d'un de ses agents dont la tenue ou le comportement général ne seraient pas compatibles avec les exigences de qualité de prise en charge des patients que l'établissement se doit de faire respecter.

Le titulaire devra préciser les noms d'au moins deux responsables qui pourront être contactés immédiatement en cas de problèmes ou de retards.

Le non-respect des conditions définies ci-dessus pourra entraîner, après notification au titulaire valant mise en demeure de remédier au manquement constaté, la suspension du paiement des prestations concernées jusqu'à régularisation de la situation.

4.5.2 Conditions de transport et sécurité des passagers

Le titulaire veillera à mettre à disposition des véhicules adaptés au nombre de personnes à transporter ainsi qu'à leur niveau d'autonomie. L'utilisation de véhicules de capacité insuffisante ou manifestement inadaptés à un transport collectif est proscrite.

Lorsque plusieurs personnes sont transportées simultanément, le titulaire privilégiera des véhicules de type minibus, van ou véhicule TPMR lorsque la situation des usagers le justifie.

Les véhicules affectés à la prestation devront être maintenus dans un parfait état de fonctionnement, de propreté et de présentation. Tout véhicule présentant un état de dégradation susceptible de faire naître un doute sur son niveau d'entretien ou sur la sécurité des passagers pourra être refusé par l'établissement, sauf cas exceptionnels justifié, exemple voiture de dépannage.

La conduite devra être adaptée à l'état de santé et à la vulnérabilité des personnes transportées. Le conducteur veillera notamment à limiter les accélérations, freinages et manœuvres brusques, ainsi qu'à franchir les ralentisseurs et dispositifs similaires à vitesse réduite afin de préserver la sécurité et le confort des passagers.

Lors des opérations de montée et de descente du véhicule, le conducteur s'assurera de la sécurité des personnes transportées. Le conducteur vérifiera que chaque passager est correctement attaché avant le départ du véhicule et apportera, le cas échéant, l'assistance nécessaire à la mise en place de la ceinture de sécurité. Il procédera à l'ouverture des portes, accompagnera les usagers si nécessaires et veillera à ce qu'aucune personne ne quitte le véhicule sans assistance lorsque son état d'autonomie le nécessite.
Avant l'arrivée à destination, le conducteur rappellera aux personnes transportées les consignes de sécurité applicables à la descente du véhicule. Les passagers seront invités à demeurer assis jusqu'à l'arrêt complet du véhicule et à attendre l'assistance du conducteur avant de quitter leur place lorsque celle-ci est requise.
Le conducteur veillera à organiser les descentes de manière progressive et sécurisée, en accompagnant individuellement les personnes nécessitant une aide particulière.

4.5.3 Continuité de service

Le titulaire est tenu d'assurer la continuité du service, hors cas de force majeure, notamment en cas de grève précédée d'un préavis.

En cas d'immobilisation d'un véhicule, le titulaire mettra en œuvre une solution de remplacement dans les meilleurs délais afin d'assurer la continuité du transport.

4.6 Hygiène

Le titulaire fournira à ses frais l'ensemble des produits, équipements et consommables nécessaires à l'exécution de la prestation, notamment les produits d'hygiène, de nettoyage, de désinfection, ainsi que les équipements de protection individuelle requis pour son personnel.

Le recours aux consommables, produits ou équipements appartenant à l'établissement est interdit, sauf accord exprès de celui-ci ou situation exceptionnelle.

Tout recours aux consommables de l'établissement (masque, solution hydroalcoolique, etc.) résultant d'un défaut d'approvisionnement du titulaire pourra donner lieu à l'application d'une pénalité forfaitaire par constat tel qu'indiqué au CCAP.

L'établissement informera le titulaire, dans la mesure du possible, des équipements ou matériels spécifiques susceptibles d'être nécessaires à l'exécution de la prestation lors de la commande du transport.

Le titulaire sera également alerté lorsque la prise en charge d'une personne nécessite la mise en œuvre de mesures particulières d'hygiène ou de prévention.

4.6.1 L'hygiène des mains

Les chauffeurs devront toujours disposer d'un flacon de Solution Hydroalcoolique « format poche » sur eux.

↳ Le titulaire joindra à son offre ses procédures sur : Le lavage et la désinfection cutanée des mains, L'utilisation de la Solution Hydroalcoolique.

Il veillera à l'information et à la connaissance en hygiène de base de son personnel.

Le lavage des mains s'impose avant et après chaque prise en charge de patient ainsi qu'après les opérations de nettoyage des équipements.

4.6.2 L'hygiène du linge

Tenue vestimentaire :
Une tenue impeccable est exigée. Elle est changée tous les jours.

4.6.3 L'hygiène des véhicules

Le nettoyage et la désinfection du véhicule sont exigés entre chaque trajets. Ils sont effectués à l'aide d'un chiffon propre imbibé d'un produit détergent et désinfectant ou à l'aide de lingettes désinfectantes pré-imprégnées selon les normes suivantes :

- Bactéricides : norme européenne EN 1040 – NF T72 152
- Fongicide : norme européenne EN 1275 6 – NF T72 202
- Virucide : norme européenne AFNOR NF T72 180

L'ensemble des surfaces (dont accessoires de transport, parois, poste de conduite et sols) fera quotidiennement l'objet d'un nettoyage et d'une désinfection approfondis.

L'extérieur du véhicule devra être maintenu dans un état de propreté satisfaisant. Sans qu'une désinfection extérieure soit exigée, la carrosserie ne devra pas présenter un état de salissure manifeste susceptible de nuire à l'image du service ou au confort des usagers (boue importante, fientes d'oiseaux, dépôts divers, etc.)

Les chauffeurs du titulaire tiendront à jour une fiche de traçabilité des opérations de nettoyage et de désinfection réalisées sur chaque véhicule affecté à la prestation. Cette fiche

devra être présente à bord du véhicule en permanence et pourra faire l'objet d'un contrôle inopiné par le coordonnateur de l'EHPAD ou son représentant.

La traçabilité devra être cohérente avec les moyens effectivement mis à disposition dans le véhicule, notamment la présence des produits et matériels nécessaires aux opérations de nettoyage et de désinfection. En cas d'absence de ces moyens ou d'incohérence manifeste entre la fiche renseignée et les conditions constatées, l'établissement pourra demander des explications au titulaire.

Un premier constat donnera lieu à un rappel des obligations contractuelles. En cas de manquements répétés, les pénalités prévues au marché pourront être appliquées.

Le titulaire fournira dans son offre :
↳ La liste des produits de nettoyage,
↳ La procédure de nettoyage et de désinfection des véhicules ainsi que la fréquence
↳ Le protocole appliqué pour les transports de patients suspectés ou atteints par la tuberculose ou le clostridium.

4.7 – Confidentialité

Le personnel du titulaire est tenu à une obligation stricte de discrétion et de confidentialité concernant les informations, documents et renseignements dont il a connaissance dans le cadre de l'exécution du marché.

Les documents éventuellement remis par l'établissement ou les familles demeurent sous la responsabilité du titulaire pendant le transport et devront être conservés et transmis dans des conditions garantissant leur confidentialité.

Aucune information relative à l'identité, à l'état de santé, à la situation personnelle ou au lieu de résidence des personnes transportées ne pourra être divulguée à des tiers. Le titulaire veillera au respect de ces obligations par l'ensemble de son personnel.

4.8 – Respect des droits du patient – La dignité

Lors de la manipulation d'un patient, le personnel du titulaire respectera son intégrité physique, sa pudeur, sa dignité ainsi que son confort.
A destination, le personnel du titulaire s'assurera que celui-ci est bien pris en charge par le service d'accueil.

4.9 – Visite médicale & protection individuelle

A la demande de l'établissement, le titulaire doit fournir la preuve que son personnel a bien effectué les visites médicales réglementaires.

ATTENTION : Toute mesure sanitaire réglementaire ou institutionnelle rendue obligatoire par les autorités compétentes ou par l'établissement devra être respectée par le titulaire et son personnel. (Exemple : pass sanitaire)

5.10 – Règlement intérieur

Le titulaire s'engage à se conformer au règlement intérieur de l'établissement notamment pour tout ce qui concerne le stationnement et la vitesse de circulation des véhicules dans l'enceinte de l'Etablissement.

Article 5 – Modalités particulières d'exécution du lot 1

La prise en charge des personnes âgées est assurée depuis le portail du domicile jusqu'au véhicule avec aide à l'installation si nécessaire, pour un transport à destination de l'accueil de jour de l'EHPAD Saint Louis avec une arrivée prévue entre 9h30 et 9h45.

Le retour à domicile est assuré depuis la porte de l'accueil de jour à partir de 16h00 jusqu'au portail du domicile.

Les tournées devront prendre en compte un temps de transport maximal de 45 minutes entre la prise en charge du 1er bénéficiaire et l'arrivée à l'Accueil de jour (et inversement au retour).

En cas de retard d'un bénéficiaire au rendez-vous quotidien fixé avec le titulaire, un délai minimum de 10 minutes d'attente sera respecté avant annulation du transport.

En cas d'absence du bénéficiaire au rendez-vous, le conducteur devra contacter le numéro communiqué par l'établissement avant tout départ.
Le trajet non réalisé du fait de l'absence du bénéficiaire au rendez-vous, après le délai d'attente prévu ci-dessus et sans annulation dans le délai applicable fixé à l'article 4.4, est facturable au prix du trajet concerné. Le trajet retour du même jour, annulé par l'accueil de jour en conséquence, n'est pas facturé.

A titre indicatif, le nombre de transports réalisés dans le cadre de ce lot est détaillé dans l'annexe 1 du présent CCTP.

Article 6 – Moyens matériels

6.1 – Flotte dédiée

Le titulaire devra mettre suffisamment de véhicules à disposition de l'établissement afin d'assurer tous les transports demandés.
Il privilégiera les transports partagés dans la mesure du possible et sur demande des établissements.

Au moins un véhicule de la flotte devra permettre la prise en charge de personnes de très forte corpulence.

Le candidat détaillera dans son CRT les moyens mis à disposition pour l'exécution du marché, en précisant le nombre et les caractéristiques des véhicules proposés (marque, modèle, capacité, accessibilité TPMR, équipements embarqués), ainsi que les effectifs dédiés à la prestation et leur niveau de formation ou de sensibilisation aux spécificités du public transporté.

6.2 – Contrôle des véhicules

L'établissement demandeur se réserve le droit de vérifier l'équipement à n'importe quel moment ainsi que l'état général des véhicules utilisés.
Des prélèvements de contrôle microbiologique destinés à vérifier le respect des conditions d'hygiène et de nettoyage des véhicules et du matériel embarqué pourront aussi être effectués.

6.3 – Démarche environnementale

Le titulaire s'engage à prendre toute mesure utile afin de répondre au développement durable et s'inscrire ainsi dans une transition écologique. Cela passera par la description de sa politique et gestion environnementale. Précisément, il sera demandé au titulaire de répondre sur les critères écologiques de sa flotte automobile (fonctionnant autrement qu'à l'essence).

Article 7 – Modalités financières

Lorsqu'un véhicule effectue un transport comportant l'aller et le retour du patient, deux prestations de transports sont facturables.

➔ Les prix sont réputés comprendre l'ensemble des sujétions nécessaires à la bonne exécution des prestations, et notamment :

- La mise à disposition de véhicules adaptés, de chauffeurs formés et de moyens d'identifications de ces derniers ;
- La fourniture de consommables pour le personnel du titulaire pour permettre le respect des règles d'hygiène
- La désinfection du véhicule après chaque transport et son nettoyage si nécessaire
- La prise en charge du patient au lieu de la demande par l'établissement
- Le transport de l'usager jusqu'au lieu de destination indiqué lors de la demande par l'établissement.
- La vérification de la bonne prise en charge de l'usager à son arrivée et sa remise au personnel de la structure d'accueil ou à toute personne habilitée à le recevoir ;
- L'accompagnement de l'usager lors des opérations de montée et de descente du véhicule lorsque son état le nécessite ;
- L'ensemble des frais, charges, assurances et moyens nécessaires à l'exécution complète de la prestation dans les conditions prévues au marché.

Article 8 – Evaluation, Contrôle et suivi d'activité

➔ Evaluation de la prestation :

Pour évaluer la qualité de la prestation réalisée, par les titulaires et ses agents, des contrôles ponctuels pourront être réalisés par le Responsable du service des Transports de l'hôpital NOVO ainsi que par l'acheteur de la famille Logistique - Hôtelier.
A la suite de ces contrôles, une réunion entre le titulaire contrôlé et l'hôpital NOVO sera réalisée pour évaluer la prestation et envisager si nécessaire les corrections à apporter.

Dans le cas de plainte d'un patient, suite à sa prise en charge par le titulaire, sa responsabilité sera recherchée et une demande d'explication lui sera adressée.

- Suivi de la satisfaction des usagers

Afin de mesurer la qualité des prestations réalisées et de favoriser une démarche d'amélioration continue, le candidat fournira, dans son offre, un modèle de questionnaire de satisfaction destiné aux personnes transportées, à leurs proches et/ou aux représentants de l'établissement.

Le titulaire s'engage à mettre ce questionnaire à disposition des usagers au minimum une fois par an, selon des modalités définies en concertation avec l'établissement.

À l'issue de chaque campagne d'évaluation, le titulaire transmettra à l'établissement une synthèse des résultats obtenus, comprenant notamment le taux de participation, les principaux indicateurs de satisfaction, les réclamations ou observations formulées ainsi que, le cas échéant, les actions correctives ou d'amélioration envisagées.

Les propositions d'amélioration devront demeurer compatibles avec le périmètre et les conditions d'exécution du marché. Elles pourront faire l'objet d'échanges dans le cadre des réunions de suivi du marché.

Le titulaire tiendra en conséquence un registre des réclamations reçues et des actions correctives mises en œuvre.

L'établissement se réserve la possibilité de proposer des adaptations du questionnaire afin de tenir compte des spécificités des personnes accueillies et des objectifs du service.

- Suivi et contrôle d'activité :

Afin d'assurer le suivi de l'activité et de la qualité des prestations, le titulaire joindra à chaque facture un relevé mensuel au format Excel reprenant l'ensemble des transports réalisés au cours de la période facturée, selon le modèle défini ci-après.

Date	Usager (ou identifiant anonymisé RGPD)	Lieu de prise en charge	horaire prévu	destination	kilométrage	véhicule utilisé	transport TPMR (oui/non)	incident ou retard.