

Notation :

Excellent	Très satisfaisant	+20 points
Bon	Satisfaisant	+15 points
Moyen	Satisfaisant mais à consolider	+10 points
Médiocre	Acceptable mais à améliorer	+5 points
Mauvais	Très insatisfaisant et inacceptable	-5 points

Problématique	Critère / indicateur	Excellent	Bon	Moyen	Médiocre	Mauvais	Points
		20	15	10	5	-5	
Chauffeurs	1	Stabilité des chauffeurs					0
	2	Aptitude de l'entreprise à fournir un service de transport pour un public handicapé					0
	3a	Capacité des chauffeurs à travailler avec des usagers présentant un/plusieurs handicaps					0
	3b	Gestion des imprévus par le chauffeur (crises, ...)					0
	4	Respect des itinéraires et ponctualité des chauffeurs					0
	5	Respect des usagers et bienveillance					0
							<b>0</b>
Véhicules	6	Etat des véhicules / âge moyen du parc de véhicules					0
	7	Propreté des véhicules					0
							<b>0</b>
Organisation et optimisation du service	8	Organisation des transports					0
	9a	Protocole d'optimisation du service de transport					0
	9b	Pertinence des propositions d'améliorations au bénéfice de l'établissement					0
							<b>0</b>
Réactivité du transporteur	10	Délais d'ajustement par rapport à des besoins exprimés au préalable par l'établissement					0
	11	Réactivité et réponse face à un imprévu (chauffeur indisponible, panne de véhicule, ...) - continuité de service					0
							<b>0</b>
Communication et information aux établissements	12a	Disponibilité de l'entreprise (référént et astreinte)					0
	12b	Délais d'information aux établissements					0
	12c	Délais de réponse aux Etablissements					0
							<b>0</b>
Facturation	13a	Protocole de facturation : régularité de la facturation, ...					0
	13b	Lisibilité et/ou conformité des documents					0
							<b>0</b>

**0**

## EVALUATION DU MEMOIRE TECHNIQUE REDIGE PAR LES PRESTATAIRES DE TRANSPORT POSTULANT A L'APPEL D'OFFRES – 15% DE LA NOTE FINALE

Notation :

<b>Conforme ++</b>	Engagements supérieurs aux exigences de l'AFIPh	+ 2 points
<b>Conforme</b>	Engagements qui respectent les exigences de l'AFIPh	+ 1 point
<b>Non conforme</b>	Absence d'engagement <u>ou</u> absence de réponse <u>ou</u> engagements inférieurs aux exigences de l'AFIPh	- 1 point

NOTATION			
Chauffeurs	1	<b>Stabilité des chauffeurs</b>	
		Conforme ++	Ancienneté moyenne des chauffeurs supérieure de 25% à la moyenne des réponses
		Conforme	Ancienneté moyenne des chauffeurs supérieure à la moyenne des réponses
	2	Non conforme	Ancienneté moyenne des chauffeurs inférieure à la moyenne des réponses ou Paramètre non renseigné
		<b>Aptitude de l'entreprise à fournir un service de transport pour un public handicapé</b>	
		Conforme ++	Expérience de plus de 10 ans + références ou certification par organisme indépendant / label
	3a	Conforme	Expérience de plus de 5 ans + références
		Non conforme	Expérience inférieure à 5 ans sans certification/label ou Paramètre non renseigné
		<b>Capacité des chauffeurs à travailler avec des usagers présentant un/plusieurs handicaps</b>	
	3b	Conforme ++	Plan de formation chauffeur/accompagnateur TPMR effectué par un <b>organisme indépendant</b> + PSC1
		Conforme	Plan de formation chauffeur/accompagnateur TPMR réalisé en interne + PSC1
		Non conforme	Absence de formation TPMR et PSC1 ou Paramètre non renseigné
	4	<b>Gestion des imprévus par le chauffeur (crises, ...)</b>	
		Conforme ++	Formation des chauffeurs à la gestion de crises fournie par un <b>organisme indépendant</b>
		Conforme	Formation des chauffeurs à la gestion de crises dispensée par les Etablissements AFIPh
	5	Non conforme	Absence de formation ou Paramètre non renseigné
		<b>Respect des itinéraires et ponctualité des chauffeurs</b>	
		Conforme ++	Procédure interne de correction basée sur une <b>analyse périodique systématisée</b> de la géolocalisation
	5	Conforme	Procédure interne de correction basée sur un système de géolocalisation avec <b>analyse ponctuelle, en cas de réclamations</b>
		Non conforme	Absence de procédure interne ou Paramètre non renseigné
<b>Respect des usagers et bienveillance</b>			
5	Conforme ++	Changement d'affectation <b>automatique</b> des chauffeurs incriminés vers des services non AFIPh, <b>dès la première réclamation</b>	
	Conforme	Changement d'affectation des chauffeurs incriminés à la <b>2nde réclamation</b> (cf. règlement d'exploitation) <b>vers des services non AFIPh</b>	
	Non conforme	Maintien du chauffeur sur les services AFIPh ou Paramètre non renseigné	

NOTATION			
Véhicules	6	<b>Etat des véhicules - âge moyen du parc de véhicules</b>	
		Conforme ++	Parc de véhicules de moins de 3 ans d'âge moyen
		Conforme	Parc de véhicules de moins de 5 ans d'âge moyen
	Non conforme	Parc de véhicules de plus de 5 ans d'âge moyen ou Paramètre non renseigné	
	7	<b>Propreté des véhicules</b>	
		Conforme ++	Nettoyage intérieur quotidien - carrosserie au moins une fois par semaine
Conforme		Nettoyage intérieur quotidien - carrosserie au moins une fois par quinzaine	
Non conforme	Périodicités de nettoyage inférieures ou Paramètre non renseigné		
Organisation & optimisation du service	8	<b>Organisation des transports</b>	
		Conforme ++	Prise en main <u>partielle</u> de l'organisation des transports - travail <b>collaboratif</b> avec les Etablissements
		Conforme	
	Non conforme	Organisation du transport à l'initiative des Etablissements ou Paramètre non renseigné	
	9a	<b>Outils et expériences d'optimisation de services de transport</b>	
		Conforme ++	Utilisation d'un système d'aide à l'exploitation (logiciel) + expérience de l'entreprise en matière d'optimisation ( <b>référence avec gains et évolution des budgets explicités</b> )
		Conforme	Utilisation d'un système d'aide à l'exploitation (SAE)
	Non conforme	Absence de SAE ou Paramètre non renseigné	
	9b	<b>Protocole d'optimisation des services de transport</b>	
		Conforme ++	Existence d'un protocole de concertation avec l'Etablissement proposant des réunions périodiques où <b>le transporteur présente des propositions d'amélioration chiffrées</b> et chiffre les propositions de l'Etablissement
		Conforme	Existence d'un protocole de concertation avec l'Etablissement proposant des réunions périodiques où le transporteur chiffre les propositions de l'Etablissement
	Non conforme	Absence de protocole ou Paramètre non renseigné	
Réactivité du transporteur	10	<b>Délais d'ajustement par rapport à des besoins exprimés au préalable par l'établissement*</b>	
		Conforme ++	Mise en place du changement sur des bases provisoires <b>dans la journée</b> et <b>solution pérenne dans la quinzaine</b>
		Conforme	Mise en place du changement sur des bases provisoires <b>dans les 3 jours</b> en cas de besoins et <b>solution pérenne dans le mois</b>
	Non conforme	Absence de délais ou Paramètre non renseigné	
	11	<b>Réactivité et réponse face à un imprévu (chauffeur indisponible, panne de véhicule, ...) - Continuité de service</b>	
		Conforme ++	En cas de problème(s) de véhicule ou de chauffeur, réalisation du service avec un <b>retard maximum de 30 min.</b> et l'information des personnes réceptionnant les usagers
Conforme		En cas de problème(s) de véhicule ou de chauffeur, réalisation du service avec un <b>retard maximum de 60 min.</b> et l'information des personnes réceptionnant les usagers	
Non conforme	Absence de garantie sur les délais ou Paramètre non renseigné		
Communication et information aux établissements	12a	<b>Disponibilité de l'entreprise</b>	
		Conforme ++	Un référent + une astreinte <b>les soirs et we</b>
		Conforme	Un référent interne à l'entreprise pour l'ensemble des services
	Non conforme	Absence de référent ou Paramètre non renseigné	
	12b	<b>Délais d'information aux établissements</b>	
		Conforme ++	Notation sur la base de la réponse fournie par le transporteur
		Conforme	
	Non conforme		
	12c	<b>Délais de réponse aux Etablissements</b>	
Conforme ++		Notation sur la base de la réponse fournie par le transporteur	
Conforme			
Non conforme			

NOTATION		
Facturation	13a	<b>Protocole de facturation : régularité de la facturation, ...</b>
		Conforme ++ Délais contractés en deçà des exigences de l'AFIPh
		Conforme Protocole conforme à la note (périodicité, délais, ...)
		Non conforme Absence d'engagement ou Paramètre non renseigné
	13b	<b>Lisibilité et/ou conformité des documents</b>
		Conforme ++ Factures <b>conformes</b> au modèle fourni (fond et forme du document)
		Conforme Factures <b>compatibles</b> avec le modèle fourni (fond du document)
		Non conforme Absence d'engagement ou Paramètre non renseigné

\* Pour des changements d'itinéraire ou de type de véhicules pérennes ou temporaires mais sur une longue durée.