



Réalisation de services de transport des usagers pour les besoins réguliers de l'AFIPH

ESAT Secteur Centre Isère

Règlement d'exploitation des lots 1 et 2

- *Annexe 1* -

Janvier 2022

SOMMAIRE

REGLES S'APPLIQUANT AUX ESAT ET MAS, POUR UN PUBLIC D'ADULTES

1. Exigences en matière de chauffeurs	4
2. Comportement des chauffeurs	4
3. Exigences en matière de véhicules	5
4. Qualité de service.....	6
5. Documents de suivis – fiche de route	8
6. Reporting mensuel	8
7. Optimisation du transport des usagers de l'AFIPH	9
8. Responsabilités et assurances du transporteur	9
9. Echanges entre l'Etablissement, le transporteur, les usagers et les parents / représentants légaux / tuteurs	10

REGLES S'APPLIQUANT AUX ESAT, POUR UN PUBLIC D'ADULTES

Le transport d'usagers en situation de handicap intellectuel, et/ou physique, pouvant présenter des spécificités nécessite la mise en application d'un règlement d'exploitation détaillé ci-après.

1. EXIGENCES EN MATIERE DE CHAUFFEURS

1.1. CHAUFFEUR TITULAIRE ET CHAUFFEURS SUPPLEANTS

L'affectation à chaque circuit d'un chauffeur titulaire est une donnée appréciée par l'Etablissement. Un turn-over excessif des chauffeurs peut constituer un motif de résiliation du contrat.

Le prestataire prévoit des chauffeurs suppléants en capacité d'assurer la continuité du service en cas d'absence du chauffeur titulaire.

Les chauffeurs doivent être en possession d'un permis de conduire valide, relevant de la bonne catégorie de véhicule. Il appartient à l'employeur de vérifier la validité du permis de conduite de ses chauffeurs pendant toute la durée du marché.

Le transporteur fournit à l'Etablissement, annuellement ou en cas de changement, la liste des personnes affectées aux circuits.

1.2. FORMATION DES CHAUFFEURS

L'AFIPH souhaite que les chauffeurs affectés aux services de transport des ESAT disposent de formations ou d'une sensibilisation leur permettant d'appréhender dans les meilleures conditions le transport des travailleurs avec respect de leurs besoins et de leurs attentes. Ils doivent être en capacité de contacter les services d'urgence en cas de nécessité.

En aucun cas, les chauffeurs ne devront administrer de médicament.

1.3. APTITUDE DU PERSONNEL A TRAVAILLER AVEC DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Le transporteur atteste sur l'honneur que les chauffeurs (titulaires et suppléants) affectés au service de transport des travailleurs de l'ESAT n'ont pas de restriction légale quant au contact avec ce public (interrogation du casier judiciaire n°3). Il transmettra à l'Etablissement AFIPH, sur demande, les pièces justificatives afférentes.

L'AFIPH interrogera, via l'ARS, le casier judiciaire n°2 de ces mêmes chauffeurs.

Le transporteur pourra affecter aux circuits AFIPH uniquement les chauffeurs dont ces 2 casiers auront été vérifiés.

2. COMPORTEMENT DES CHAUFFEURS

2.1. RESPECT DES USAGERS

De manière générale, les échanges entre les travailleurs de l'ESAT et les chauffeurs doivent se faire dans le respect. Les chauffeurs se doivent de tenir une attitude bienveillante envers les travailleurs.

Tout manquement signalé à l'AFIPH fera l'objet d'une information au transporteur. Après 2 réclamations, le transporteur et l'AFIPH se rencontreront pour trouver une solution. **Si le problème subsiste ou en l'absence de solution, l'association pourra obtenir le changement du conducteur concerné.**

2.2. RESPECT DES OBLIGATIONS LEGALES

Les chauffeurs, le titulaire et les suppléants, respectent les règles du Code de la route.

Tout manquement signalé à l'AFIPH fera l'objet d'une information au transporteur. Après 2 réclamations, le transporteur et l'AFIPH se rencontreront pour trouver une solution. **Si le problème subsiste ou en l'absence de solution, l'association pourra obtenir le changement du conducteur concerné.**

2.3. RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE

Les chauffeurs, quels qu'ils soient, s'engagent à ne pas divulguer les informations contenues dans le listing des personnes à transporter qui leur est remis pour réaliser convenablement leur service. Un devoir de réserve et de discrétion s'applique pour toutes les informations recueillies dans le cadre de la prestation.

Tout manquement signalé à l'AFIPH fera l'objet d'une information au transporteur. Après 2 réclamations, le transporteur et l'AFIPH se rencontreront pour trouver une solution. **Si le problème subsiste ou en l'absence de solution, l'association pourra obtenir le changement du conducteur concerné.**

2.4. PRESENCE PERMANENTE

En service, le chauffeur n'est pas autorisé à s'absenter et à laisser les usagers seuls dans un véhicule, y compris pour des temps très brefs, ce qui implique l'impossibilité pour le conducteur de réaliser des accompagnements particuliers (traverser une voie, sonner aux interphones, installation dans le véhicule familial, etc...).

Il appartient aux aidants de prendre les mesures nécessaires pour accompagner le travailleur ou venir le chercher au point de ramassage.

Tout manquement signalé à l'AFIPH fera l'objet d'une information au transporteur. Après 2 réclamations, le transporteur et l'AFIPH se rencontreront pour trouver une solution. **Si le problème subsiste ou en l'absence de solution, l'association pourra obtenir le changement du conducteur concerné.**

3. EXIGENCES EN MATIERE DE VEHICULES

3.1. ETAT GENERAL DES VEHICULES

Les véhicules doivent être sécurisés et en bon état de fonctionnement. En conséquence, ils doivent respecter la réglementation en vigueur, être agréés par les services des mines, et avoir satisfait au contrôle technique et à tout autre contrôle en vigueur.

Par ailleurs, le chauffeur contrôle systématiquement, à sa prise de service, l'état de son véhicule.

3.2. ETAT DE PROPRETE DES VEHICULES

Le chauffeur s'assure, à sa prise de service, du bon état de propreté de son véhicule.

3.3. VEHICULE ATTRIBUE AU CIRCUIT

Dans la mesure du possible, pour aider les travailleurs au repérage, le même véhicule effectuera toujours le même circuit. En cas de changement, c'est un véhicule le plus similaire qui sera utilisé pour réaliser le circuit.

3.4. VISIBILITE DU SERVICE

Si le véhicule est équipé d'une girouette, celle-ci précise que le service est effectué pour le compte de l'AFIPH. Dans tous les cas, un panneau AFIPH est présent et lisible à l'avant du véhicule.

3.5. EQUIPEMENT DES VEHICULES – EQUIPEMENTS DITS GENERAUX

Un téléphone portable, dont le numéro est porté sur la fiche « itinéraire » à destination des travailleurs et/ou aidants, est présent et en marche à bord du véhicule pendant toute la durée du service. L'utilisation du téléphone portable s'effectue à **l'arrêt strict** du véhicule et dans le respect du code de la route.

Les véhicules sont non-fumeurs. Ils sont équipés, à minima :

- d'une trousse de secours contrôlée régulièrement,
- d'un extincteur en cours de validité,
- de pneus neige, chaînes ou tout autre équipement de sécurité dès que jugés nécessaires.

En sus, les véhicules présentent un niveau de confort correct. Ils sont notamment équipés en climatisation et chauffage additionnel.

6

3.6. VEHICULE DE REMPLACEMENT

En cas de panne du véhicule principal, le chauffeur doit pouvoir disposer d'un véhicule de remplacement, sans délai, afin d'assurer la continuité du service.

4. QUALITE DE SERVICE

4.1. PERSONNES TRANSPORTEES

Le chauffeur ne transporte aucune personne étrangère à l'Etablissement.

Le service est accordé aux travailleurs reportés dans le listing des personnes à transporter. Il est également ouvert aux travailleurs venant d'autres Etablissements AFIPH par autorisation de l'ESAT.

L'oubli d'un ou plusieurs travailleurs ou d'un point de ramassage pourra donner lieu à résiliation de la prestation.

4.2. RESPECT DES ITINERAIRES

Le chauffeur réalise l'itinéraire tel qu'il est décrit dans les fiches « itinéraire ». Aucune liberté n'est admise sauf pour des raisons de sécurité ou pour des motifs indépendants de la volonté du chauffeur (travaux, déviation, congestion, conditions climatiques dégradées, etc...).

Des modifications d'itinéraire ayant un impact sur les horaires de ramassage et de dépose et/ou sur le kilométrage du circuit feront l'objet d'une information auprès l'Etablissement AFIPH.

4.3. PRISE EN COMPTE DES MODIFICATIONS PONCTUELLES D'ITINERAIRE

Les circuits peuvent être amenés à évoluer ponctuellement, sur des durées courtes. Les Etablissements se doivent de prévenir le transporteur dans les meilleurs délais, via téléphone ou mail avec AR. A la réception de l'information, le transporteur confirme la prise en compte de cette modification par écrit par retour de mail.

4.4. PONCTUALITE

Le chauffeur respecte les heures de ramassage et de dépose telles qu'inscrites sur la fiche « itinéraire ».

A l'aller (ramassage des travailleurs) : le conducteur n'attend pas plus de 5 minutes après l'heure prévue.

Au retour (dépose des travailleurs) : uniquement pour les travailleurs non autonomes et en l'absence de la personne aidante habilitée à réceptionner le travailleur :

- 1) Le conducteur attend au maximum 5 minutes,
- 2) Pendant ce délai, il contacte le/les aidants(s),
- 3) Sans réponse, après avoir informé son central, il continue sa tournée (sans déposer la personne concernée) pour ne pas pénaliser les autres travailleurs. Le central de la société de transport contacte le n° de l'Etablissement indiqué sur le bon de commande.
- 4) L'usager n'ayant pas pu être déposé et confié aux aidants concernés est remis par le chauffeur à l'Etablissement une fois le service achevé si l'Etablissement est ouvert, ou à la gendarmerie/commissariat si l'Etablissement est fermé.
- 5) Le retard est consigné dans la «fiche évènement indésirable» disponible dans le véhicule (cf. art.5).

En cas de besoin et sur demande de l'Etablissement AFIPH, le transporteur devra être en mesure de communiquer pour chaque circuit, un état des présences/absences des travailleurs pour les dernières 24h.

En cas d'imprévu(s) ayant un impact sur la ponctualité, le chauffeur informe, dans les meilleurs délais, son central qui sera en charge de transmettre l'information aux équipes de l'Etablissement (sens aller) ou aux aidants pour les usagers non autonomes (sens retour).

4.5. TRANSBORDEMENT DES TRAVAILLEURS

La montée et la descente des travailleurs **doivent se faire en toute sécurité.**

4.6. GESTION DES INCIDENTS/EVENEMENTS INDESIRABLES

En cas de retard, panne ou accident :

- dans le sens aller, le chauffeur ou l'entreprise de transport informe l'Etablissement
- dans le sens retour, le chauffeur ou l'entreprise de transport informe les aidants pour les usagers non autonomes dans les meilleurs délais et prend les dispositions nécessaires à la sécurité des personnes transportées.

En cas d'incident/événement indésirable (comportement ou attitude inadaptés de la part d'un travailleur), le chauffeur ou l'entreprise de transport informe l'Etablissement.

Une «fiche événement indésirable» est alors complétée et transmise au référent transport de l'Etablissement dans un délai de 2 jours ouvrés. Il est indispensable, afin de pouvoir assurer le contrôle qualité de la prestation, que cette fiche soit saisie et transmise à l'Etablissement.

4.7. GESTION DE SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

Le transporteur doit pouvoir s'adapter, par exemple en décalant l'horaire habituel, à toute situation exceptionnelle de quelque nature que ce soit (fête, spectacle, sortie, intempéries, etc...) et notamment celles décidées par le Préfet.

Cette situation exceptionnelle pourra décaler l'horaire habituel dans le cadre d'événements exceptionnels programmés

5. DOCUMENTS DE SUIVI – «FICHE EVENEMENT INDESIRABLE»

8

Le conducteur, en cas de circonstances inhabituelles, remplit une fiche événement indésirable disponible dans le véhicule. Cette dernière recense, si besoin :

- les retards,
- les modifications d'itinéraire liées à des motifs indépendants de la volonté du chauffeur,
- les éventuels allongements de parcours,
- les retards des aidants (en cas de travailleurs non autonomes),
- les éventuels incidents/événements indésirables possibles évoqués dans le présent cahier des charges

Ce document est remis au chef d'atelier ou au moniteur de service transport à la fin de la course ou la journée suivante de réalisation du circuit.

Les absences des travailleurs ne font pas l'objet d'une fiche événement indésirable. Néanmoins, en cas de besoin et sur demande de l'Etablissement AFIPH, le transporteur devra être en mesure de communiquer pour chaque circuit, un état des présences/absences des travailleurs pour les dernières 24h.

6. REPORTING

Le transporteur devra remettre à l'AFIPH un reporting comme précisé dans le cahier des charges. Son contenu ainsi que sa fréquence pourront évoluer.

7. OPTIMISATION DU TRANSPORT DES TRAVAILLEURS DE L'AFIPH

7.1. OPTIMISATION DES CIRCUITS

Le transporteur devra, tout au long du marché et de sa propre initiative, se montrer force de proposition en termes de solutions techniques et organisationnelles pour chaque modification demandée par l'AFIPH.

L'objectif sera de réorganiser au mieux le service de transport en repensant les circuits, en intervenant sur le matériel roulant, en définissant des points de rencontre, etc... tout en respectant, autant que faire se peut une **durée maximale de 60 minutes par circuit**.

Chaque année, avant l'émission des bons de commande pour l'année suivante, les titulaires devront travailler en lien avec l'Etablissement sur une optimisation des circuits. Les transporteurs feront, en mai, un retour écrit à l'Etablissement avec leurs préconisations pour chacun des circuits et des lots leur étant attribués.

Les propositions d'optimisation seront étudiées par l'AFIPH, feront l'objet, si besoin, d'échanges entre le titulaire et l'AFIPH, et ne seront **mises en œuvre qu'après validation de l'Etablissement AFIPH concerné**.

Une fois les propositions d'optimisation validées, leur déploiement aura lieu selon le délai fixé d'un commun accord entre l'AFIPH et le transporteur.

L'AFIPH demande à ce que les transporteurs travaillent même en cours d'année sur cette mission d'optimisation. Chaque titulaire pourra proposer, tout au long du marché, des modifications jugées opportunes pour améliorer le service. Il en est de même pour l'AFIPH qui pourra également demander ce genre de modifications.

L'AFIPH pourra solliciter un consultant extérieur pour évaluer la pertinence des propositions et, le cas échéant, trouver des solutions davantage performantes.

Le prestataire aura un devoir de conseil, de vigilance et se devra d'être proactif.

7.2. CONTRIBUTION DES TRANSPORTEURS AU SITE TRANSPORT DE L'AFIPH

L'AFIPH pourrait, dans les mois ou les années suivants le début du marché, se doter d'outils facilitant la centralisation et l'échange d'informations relatives au transport des travailleurs, tous secteurs confondus. Les transporteurs retenus s'engagent à accompagner et à collaborer avec l'AFIPH dans cette démarche, à utiliser ces outils et à compléter les informations relatives aux circuits si nécessaires.

8. RESPONSABILITES ET ASSURANCES DU TRANSPORTEUR

8.1. RESPONSABILITES

Le chauffeur et l'entreprise de transport sont dégagés de toutes responsabilités avant le ramassage et après la dépose des travailleurs (y compris pour les travailleurs non autonomes, dès lors qu'ils sont remis aux personnes habilitées, désignées dans le listing des personnes transportées).

8.2. ASSURANCES

Le transporteur souscrit une assurance « responsabilité civile » en qualité d'organisateur de transport d'usagers handicapés et « individuelle accident » pour les usagers transportés.

9. ECHANGES ENTRE L'ETABLISSEMENT, LE TRANSPORTEUR, LES USAGERS ET LES PARENTS / REPRESENTANTS LEGAUX / TUTEURS

Le transporteur devra être joignable a minima 1h avant et 1h après les plages horaires définies par les circuits, soit 1h avant le premier ramassage sur le circuit le plus matinal et 1 h après la dernière dépose du circuit le plus tardif l'après-midi.

L'Etablissement est l'interlocuteur privilégié des familles concernant l'organisation du transport des travailleurs.

Les familles devront informer l'Etablissement dans les plus brefs délais des absences ou de tout autre changement connu à l'avance.

Le chauffeur et l'entreprise de transport devront se conformer strictement à l'organisation prévue par l'Etablissement et devront renvoyer toute demande des familles vers l'Etablissement.

Merci de parapher, dater, tamponner et signer ce document en faisant précéder la mention « Lu et approuvé ».

Fait à _____, le _____ / _____ /20

Signature et cachet