



**Réalisation de services de transport pour les
besoins réguliers de l'AFIPH**

Secteur Isère Rhodanienne

Règlement d'exploitation des lots 1, 2 et 3

Janvier 2019

SOMMAIRE

REGLES S'APPLIQUANT AUX IME / IMEP, POUR UN PUBLIC D'ENFANTS

1. Article 1 : exigences en matière de chauffeurs	4
2. Article 2 : comportement des chauffeurs	5
3. Article 3 : exigences en matière de véhicules	6
4. Article 4 : qualité de service.....	7
5. Article 5 : documents de suivis – fiche de route.....	9
6. Article 6 : reporting mensuel.....	10
7. Article 7 : organisation du transport des usagers de l'AFIPh	10
8. Article 8 : responsabilités et assurances du transporteur	11
9. Article 9 : interlocuteur auprès des parents / représentants légaux / tuteurs.....	11
10. Article 10 : obligations des parents / représentants légaux / tuteurs	11

2

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

1. Article 1 : exigences en matière de chauffeurs	14
2. Article 2 : comportement des chauffeurs	15
3. Article 3 : exigences en matière de véhicules	15
4. Article 4 : qualité de service.....	16
5. Article 5 : documents de suivis – fiche de route.....	19
6. Article 6 : reporting mensuel.....	19
7. Article 7 : organisation du transport des usagers de l'AFIPh	19
8. Article 8 : responsabilités et assurances du transporteur	20
9. Article 9 : interlocuteur auprès des parents / représentants légaux / tuteurs.....	20
10. Article 10 : réclamations relatives à la qualité du service de transport.....	21

REGLES S'APPLIQUANT AUX IME / IMEP, POUR UN PUBLIC D'ENFANTS

3

Le transport d'usagers présentant un ou plusieurs handicaps d'ordre mental et/ou physique, ou des troubles du comportement nécessite **des conditions de transport spécifiques**, énumérées dans le présent règlement d'exploitation.

1. ARTICLE 1 : EXIGENCES EN MATIERE DE CHAUFFEURS

1.1. CHAUFFEUR TITULAIRE ET CHAUFFEURS SUPPLEANTS

Chaque circuit est affecté à un chauffeur titulaire qui conserve, autant que faire se peut, le même circuit d'une année à l'autre (stabilité). **Un turn over excessif des chauffeurs peut constituer un motif de résiliation de la convention.**

Le prestataire prévoit des chauffeurs suppléants susceptibles de remplacer, sans délai, le chauffeur titulaire lorsque ce dernier ne peut assurer le service (retard, congés, AT, ...). Il sera notamment en capacité d'assurer une continuité du service en cas de grèves du personnel roulant.

Les chauffeurs, le titulaire et les suppléants, doivent être en possession d'un permis de conduire valide, relevant de la bonne catégorie de véhicule.

Le transporteur fournit, chaque trimestre, aux établissements la liste des personnes affectées aux circuits (chauffeur titulaire et chauffeur suppléant).

1.2. CHANGEMENT DE CHAUFFEUR

En cas de changement prévisible et durable du conducteur titulaire, le prestataire informe préalablement l'établissement dudit changement. Les documents de gestion (fiche « itinéraire » et fiches « usager ») sont remis au nouveau chauffeur titulaire.

L'information au/aux parent(s) / représentant(s) légal/aux / tuteur(s) revient à l'établissement.

1.3. FORMATION DES CHAUFFEURS

Les chauffeurs, les titulaires et les suppléants, affectés aux services de transport des IME/IMEP sont spécifiquement formés pour le transport d'enfants présentant un/des handicap(s). En particulier, ils doivent pouvoir procéder à l'installation d'éventuelles contentions et à l'installation/fixation des fauteuils roulants dans le véhicule.

Les chauffeurs, le titulaire et les suppléants, acceptent, si l'Etablissement en formule la demande, de recevoir une formation spécifique sur la conduite à tenir avec les usagers présentant une pathologie particulière (dont l'épilepsie et l'autisme) et sur la gestion de crises. Cette formation, collective, est dispensée par les personnels dudit établissement.

En cas de changement de conducteur (titulaire ou suppléant) en cours d'année, le nouveau chauffeur suit une formation individuelle préalable à sa prise de fonction.

Par ailleurs, les chauffeurs, quels qu'ils soient, disposent d'une **formation PSC1** (Prévention et secours civiques de niveau 1).

1.4. APTITUDE DU PERSONNEL A TRAVAILLER AVEC DES ENFANTS

Le transporteur atteste, après vérification auprès des services concernés (interrogation des casiers judiciaires n°3 et n°2) que **les chauffeurs affectés au service de transport des enfants (titulaires et suppléants) n'ont pas de restriction légale quant au contact avec ce public.**

1.5. PRESENTATION DES CHAUFFEURS

Avant chaque rentrée scolaire, une rencontre entre les usagers accompagnés de leur(s) parent(s) / tuteur(s) et les éventuels nouveaux chauffeurs assurant les circuits se tiendra en présence d'un représentant de la structure AFIPh et de l'entreprise titulaire du marché, si l'établissement AFIPh en formule la demande.

Il s'agit de présenter le chauffeur titulaire aux usagers transportés pour que ces derniers se familiarisent avec ledit chauffeur.

2. ARTICLE 2 : COMPORTEMENT DES CHAUFFEURS

2.1. RESPECT DES USAGERS

Les usagers doivent avoir la considération des personnels effectuant le service.

Tout manquement signalé à l'AFIPh fait l'objet d'une information au transporteur. **Après 2 réclamations, l'association peut obtenir le changement du conducteur concerné.**

5

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 fait l'objet d'une information au transporteur. **Après 2 réclamations, l'association peut 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 les fiches « usager » qui leurs sont remises 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 signifie le changement immédiat et irréversible du chauffeur concerné.

2.4. PRESENCE PERMANENTE

Le chauffeur, lorsqu'en service, n'est pas autorisé à s'absenter et à laisser les usagers seuls dans un véhicule, y compris pour des temps très brefs.

Tout manquement signifie le changement immédiat et irréversible du chauffeur.

3. ARTICLE 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 ont moins de 10 ans d'ancienneté, sont agréés par les services des mines et doivent avoir satisfait au contrôle technique.**

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. 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.

3.4. EQUIPEMENT DES VEHICULES – EQUIPEMENTS DITS GENERAUX

Un téléphone portable, dont le numéro est porté sur la fiche « itinéraire » et sur les fiches « usager » à destination des parents / représentants légaux / tuteurs, 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.

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

- de marchepieds,
- d'une trousse de secours **contrôlée régulièrement**,
- d'un extincteur en cours de validité,
- de pneus neige dès que jugés nécessaires,
- de réhausseurs dans le cas du transport d'enfants de moins de 10 ans.

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

3.5. EQUIPEMENT DES VEHICULES – EQUIPEMENTS SPECIFIQUES DE TYPE CONTENTION

Le transport de personnes présentant un handicap peut nécessiter des équipements spécifiques de type contentions. **Ils font obligatoirement l'objet d'une prescription médicale** et figurent sur la fiche usager de la personne concernée. **Ils doivent impérativement être homologués** ; ils ne peuvent être « bricolés ».

L'achat dudit équipement ne revient pas au transporteur.

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. ARTICLE 4 : QUALITE DE SERVICE

4.1. PERSONNES TRANSPORTEES

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

Le service est accordé aux usagers reportés dans les fiches « itinéraire » et dotés d'une fiche « usager ». Il est également ouvert aux stagiaires en ESAT.

4.2. RESPECT DES ITINERAIRES

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

Les éventuelles modifications d'itinéraires sont recensées dans la fiche de route qui doit être disponible dans chaque véhicule (cf. art.5).

4.3. PRISE EN COMPTE DES MODIFICATIONS PONCTUELLES D'ITINERAIRE

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

4.4. CHANGEMENT DE TYPE PRESTATION EN FAVEUR D'UNE BAISSSE DES COUTS

Un type de prestation est attribué à chaque circuit. Dans le cas où une modification de la prestation serait demandée par l'Etablissement (fréquence et/ou type de véhicule) **qui engendrerait une contraction des coûts, le transporteur dispose d'un délai de 1 mois maximum pour mettre en place le changement.**

Au-delà, en l'absence de changement, la facturation s'effectuera quand même sur la base du service modifié dès lors que ce dernier permet des économies à l'AFIPH.

4.5. PONCTUALITE

Le chauffeur respecte les heures de ramassage telles qu'inscrites sur la fiche « itinéraire » (et reportées sur les fiches « usager » ; celles à destination des chauffeurs et celles à destination des parents / représentants légaux / tuteurs).

A l'aller (charge des usagers) : le conducteur n'attend pas un usager plus de 3 minutes après l'heure prévue. Au-delà, il poursuit sa tournée en ayant pris soin de prévenir le/les parent(s) / représentant(s)

légal/aux / tuteur(s) de l'usager concerné qu'il quitte l'arrêt. Il inscrit l'absence dans la fiche de route (cf. art.5) et en informe l'établissement à son arrivée.

Au retour (dépose des usagers) : en l'absence de la personne habilitée à réceptionner l'usager, le conducteur attend au maximum 10 minutes. Passé ce délai, il continue sa tournée (sans déposer la personne concernée) pour ne pas pénaliser les autres usagers. Il prévient à la fois le/les parent(s) / représentant(s) légal/aux / tuteur(s) et l'établissement (cadre d'astreinte). Au cas où un rendez-vous n'a pas pu être obtenu avec le tuteur concerné sur l'itinéraire de la tournée, et une fois le service achevé, il remet l'usager à l'établissement. Le retard est consigné dans la fiche de route disponible dans le véhicule (cf. art.5).

En cas d'imprévu(s) ayant un impact sur la ponctualité, le chauffeur informe l'établissement (sens aller) ou le/les parent(s) / représentant(s) légal/aux / tuteur(s) (sens retour) dans les meilleurs délais.

4.6. TRANSBORDEMENT DES USAGERS

La montée et la descente des usagers **doivent impérativement être effectuées véhicule à l'arrêt, moteur éteint.**

4.7. AIDE A LA MONTEE

Le chauffeur s'assure, à la montée de chaque usager, de sa mise en sécurité.

Le chauffeur vérifie la bonne installation des usagers, notamment le bon maintien de la ceinture de sécurité. Dans le cas d'usagers non autonomes, il procède au placement des personnes et au bouclage des ceintures de sécurité. Au besoin, il sangle les contentions.

Le conducteur s'assure, une fois les usagers installés, du verrouillage des portes du véhicule.

4.8. BAGAGES

Les véhicules sollicités par le transporteur pour les circuits en internat (prestations P02, P12, P18, P19, P20 et P21) doivent permettre le transport des personnes et de leurs bagages.

Les chauffeurs procèdent au chargement et au déchargement des bagages.

Pour les usagers externes : 1 bagage à main (de type sac à dos) par enfant est autorisé.

Pour les usagers en internat ou en séquentiel : 1 bagage de taille standard (de type valise) est autorisé par enfant.

4.9. TRANSPORT DE MEDICAMENTS

Le chauffeur peut se voir remettre par le/les parent(s) / représentant(s) légal/aux / tuteur(s) des médicaments qu'il devra donner aux éducateurs. Un document fourni par l'Établissement doit être complété (nom et prénom de l'usager, désignation du médicament, nombre de plaquettes/boîtes, ...) et signé (après vérification des informations) :

- par le chauffeur lorsque les médicaments lui sont remis à la montée dans le véhicule,
- par l'éducateur ou la personne habilitée à réceptionner l'utilisateur lorsque les médicaments leur sont remis à la descente du véhicule.

Le conducteur s'assure que lesdits médicaments ne sont pas accessibles aux usagers et qu'ils sont conservés dans des conditions de température et d'hygrométrie correctes (éloignement du chauffage, ...).

4.10. REMISE DES USAGERS NON AUTONOMES

Dans le cas des usagers non autonomes : à la dépose, le chauffeur ne remet pas les usagers à des personnes autres que les éducateurs (sens aller), le/les parent(s) / représentant(s) légal(aux) / tuteur(s) ou les personnes habilitées à les réceptionner, référencés dans la fiche « usager » (sens retour).

En l'absence des éducateurs, le conducteur reste en place avec les usagers et contacte immédiatement la direction de l'établissement ou le cadre d'astreinte.

En l'absence du/des parent(s) / représentant(s) légal(aux) / tuteur(s) ou des personnes habilitées à réceptionner les usagers, se reporter au paragraphe relatif à la ponctualité (cf. art.4, § 4.5).

4.11. GESTION DE CRISE

En cas d'incident (comportement ou attitude inadaptés de la part d'un usager, problème médical) ou d'accident/de panne, le chauffeur informe l'établissement (sens aller) ou le/les parent(s) / représentant(s) légal(aux) / tuteur(s) (sens retour) dans les meilleurs délais et prend les dispositions nécessaires à la sécurité des personnes transportées.

9

4.12. GESTION DE SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

Le transporteur doit pouvoir s'adapter à toutes conditions exceptionnelles, notamment celles décidées par le Préfet.

4.13. ACCOMPAGNATEURS

Pour les véhicules de plus de 9 places, l'établissement met à disposition un accompagnateur, **si la pathologie le nécessite**. Ce dernier, si existant, se substitue aux fonctions d'accompagnement du chauffeur (aide à la montée, ...). Il est présent dans le véhicule sur toute la durée du service.

5. ARTICLE 5 : DOCUMENTS DE SUIVIS – FICHE DE ROUTE

Le conducteur, en cas de circonstances inhabituelles, remplit une fiche de route 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 absences d'utilisateurs,

- les retards de parents / représentants légaux / tuteurs,
- les éventuels incidents évoqués art. 4 §4.11.

Ce document est remis aux éducateurs à la fin de la course ou la journée suivante de réalisation du circuit.

6. ARTICLE 6 : REPORTING MENSUEL

L'entreprise complète et transmet à l'établissement (copie au service Achat de l'AFIPh), au début de chaque mois, un rapport d'activités concernant le mois précédent. Pour ce faire, un tableau Excel annexé au contrat lui sera remis.

Ce reporting détaille, **pour chaque type de prestation (de P01 à P22) et y compris pour les services non compris dans le présent marché (lorsque existants), le montant HT et TTC facturé à l'Etablissement.**

Le transporteur précise, par ailleurs :

- le nombre de circuits assurés au cours du mois,
- le nombre d'usagers transportés (détail par circuit),
- le nombre de kilomètres parcourus et facturés au cours du mois (détail par circuit).

7. ARTICLE 7 : ORGANISATION DU TRANSPORT DES USAGERS DE L'AFIPH

10

7.1. OPTIMISATION DES CIRCUITS

Le titulaire a pour mission, à partir de la seconde année de contractualisation ou avant en cas d'accord des deux parties, **d'optimiser au mieux le service de transport** en repensant les circuits, en intervenant sur le matériel roulant, en définissant des points de rencontre, ... **sans toutefois impacter sur la qualité de service.**

Les améliorations, avant d'être mises en œuvre, doivent être partagées avec l'un des référents « transport » de l'Etablissement (éducateur, chef de service voire secrétariat) qui est à même d'évaluer leur faisabilité. **L'ajout, la suppression ou la modification du couple prestation/circuit fera l'objet d'un avenant.**

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

L'AFIPh s'est dotée d'un outil centralisant l'ensemble des informations relatives au transport des usagers, tous secteurs confondus : https://sp.afiph.org/outils/transport_usagers

Le transporteur s'engage à compléter les informations relatives aux circuits : usagers transportés, lieu de ramassage / lieu de dépose, heure de ramassage / heure de dépose, ...

Un référent sera désigné par l'entreprise, à qui des droits d'accès seront fournis, qui procédera en septembre de chaque année à la saisie et/ou l'actualisation des données relatives au(x) circuit(s) délégué(s).

Le service informatique du Siège de l'AFIPh se rendra disponible pour prêter assistance en cas de besoins.

8. ARTICLE 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 usagers aux personnes désignées dans la fiche « usager » ; parent(s) / représentant(s) légal/aux / tuteur(s) ou personnes habilitées.

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. ARTICLE 9 : INTERLOCUTEUR AUPRES DES PARENTS / REPRESENTANTS LEGAUX / TUTEURS

9.1. ORGANISATION DES TRANSPORTS

L'établissement est le seul interlocuteur des familles concernant l'organisation du transport des usagers. 11

Les parents / représentants légaux / tuteurs qui contacteraient directement le transporteur concernant une prestation transport sont automatiquement renvoyés vers l'établissement.

9.2. GESTION DES IMPREVUS (IME & IMEP)

Les parents / représentants légaux / tuteurs s'adressent directement aux chauffeurs, et sans délai, **dans le seul cas où un imprévu expliquerait l'absence (maladie, rendez-vous) ou le retard d'un usager.**

10. ARTICLE 10 : OBLIGATIONS DES PARENTS / REPRESENTANTS LEGAUX / TUTEURS

10.1. FICHES « USAGER »

Les parents / représentants légaux / tuteurs doivent, à réception de la fiche « usager », dans les meilleurs délais, **compléter, valider et signer** le document puis le transmettre à l'établissement.

Au cas où la fiche « usager » nécessiterait explications ou modifications, le parent / représentant légal / tuteur prend contact dans les meilleurs délais avec l'établissement afin de procéder aux éventuelles modifications nécessaires.

10.2. ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS

Il appartient au(x) parent(s) / représentant(s) légal/aux / tuteur(s) de :

- prendre les mesures nécessaires afin d'accompagner l'utilisateur ou de venir le chercher au lieu de ramassage aux heures inscrites sur la fiche « usager »,
- prévenir le chauffeur en cas d'absence ou de retard **supérieur à 3 minutes**.

10.3. RECLAMATIONS RELATIVES A LA QUALITE DU SERVICE DE TRANSPORT

Un formulaire est disponible sur le site de l'AFIPh pour enregistrer les réclamations : <https://www.afiph.org/>

En cas d'urgence, cette réclamation peut être précédée d'un appel téléphonique au référent.

Il est indispensable, afin de pouvoir **assurer le contrôle qualité du transporteur**, que le formulaire soit saisi.

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

13

Le transport d'usagers présentant un ou plusieurs handicaps d'ordre mental et/ou physique, ou des troubles du comportement nécessite **des conditions de transport spécifiques**, énumérées dans le présent règlement d'exploitation.

1. ARTICLE 1 : EXIGENCES EN MATIERE DE CHAUFFEURS

1.1. CHAUFFEUR TITULAIRE ET CHAUFFEURS SUPPLEANTS

Chaque circuit est affecté à un chauffeur titulaire qui conserve, autant que faire se peut, le même circuit d'une année à l'autre (stabilité). **Un turn over excessif des chauffeurs peut constituer un motif de résiliation de la convention.**

Le prestataire prévoit des chauffeurs suppléants susceptibles de remplacer, sans délai, le chauffeur titulaire lorsque ce dernier ne peut assurer le service (retard, congés, AT, ...). Il sera notamment en capacité d'assurer une continuité du service en cas de grèves du personnel roulant.

Les chauffeurs, le titulaire et les suppléants, doivent être en possession d'un permis de conduire valide, relevant de la bonne catégorie de véhicule.

Le transporteur fournit, chaque trimestre, aux établissements la liste des personnes affectées aux circuits (chauffeur titulaire et chauffeur suppléant).

1.2. CHANGEMENT DE CHAUFFEUR

En cas de changement prévisible et durable du conducteur titulaire, le prestataire informe préalablement l'établissement dudit changement. Les documents de gestion (fiche « itinéraire » et fiches « usager ») sont remis au nouveau chauffeur titulaire.

L'information au/aux parent(s) / représentant(s) légal/aux / tuteur(s) revient à l'établissement.

1.3. FORMATION DES CHAUFFEURS

Les chauffeurs, le titulaire et les suppléants, acceptent, si l'Etablissement en formule la demande, de recevoir une formation spécifique sur la conduite à tenir avec les usagers présentant une pathologie particulière (dont l'épilepsie et l'autisme) et sur la gestion de crises. Cette formation, collective, est dispensée par les personnels dudit établissement.

En cas de changement de conducteur (titulaire ou suppléant) en cours d'année, le nouveau chauffeur suit une formation individuelle préalable à sa prise de fonction.

Par ailleurs, les chauffeurs, quels qu'ils soient, disposent d'une **formation PSC1** (Prévention et secours civiques de niveau 1).

2. ARTICLE 2 : COMPORTEMENT DES CHAUFFEURS

2.1. RESPECT DES USAGERS

Les usagers doivent avoir la considération des personnels effectuant le service.

Tout manquement signalé à l'AFIPh fait l'objet d'une information au transporteur. **Après 2 réclamations, l'association peut 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 fait l'objet d'une information au transporteur. **Après 2 réclamations, l'association peut 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 les fiches « usager » qui leurs sont remises 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.

15

Tout manquement signifie le changement immédiat et irréversible du chauffeur concerné.

2.4. PRESENCE PERMANENTE

Le chauffeur, lorsqu'en service, n'est pas autorisé à s'absenter et à laisser les usagers seuls dans un véhicule, y compris pour des temps très brefs.

Tout manquement signifie le changement immédiat et irréversible du chauffeur.

3. ARTICLE 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 ont moins de 10 ans d'ancienneté, sont agréés par les services des mines et doivent avoir satisfait au contrôle technique.**

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. 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.

3.4. EQUIPEMENT DES VEHICULES – EQUIPEMENTS DITS GENERAUX

Un téléphone portable, dont le numéro est porté sur la fiche « itinéraire » et sur les fiches « usager » à destination des parents / représentants légaux / tuteurs, 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.

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

- de marchepieds,
- d'une trousse de secours **contrôlée régulièrement**,
- d'un extincteur en cours de validité,
- de pneus neige dès que jugés nécessaires,

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

3.5. EQUIPEMENT DES VEHICULES – EQUIPEMENTS SPECIFIQUES DE TYPE CONTENTION

16

Le transport de personnes présentant un handicap peut nécessiter des équipements spécifiques de type contentions. **Ils font obligatoirement l'objet d'une prescription médicale** et figurent sur la fiche usager de la personne concernée. **Ils doivent impérativement être homologués** ; ils ne peuvent être « bricolés ».

L'achat dudit équipement ne revient pas au transporteur.

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. ARTICLE 4 : QUALITE DE SERVICE

4.1. PERSONNES TRANSPORTEES

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

Le service est accordé aux usagers reportés dans les fiches « itinéraire » et dotés d'une fiche « usager ». Il est également ouvert aux usagers venant d'autres Etablissements AFIPh par autorisation de l'ESAT.

4.2. RESPECT DES ITINERAIRES

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

Les éventuelles modifications d'itinéraires sont recensées dans la fiche de route qui doit être disponible dans chaque véhicule (cf. art.5).

4.3. PRISE EN COMPTE DES MODIFICATIONS PONCTUELLES D'ITINERAIRE

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

1.1. CHANGEMENT DE TYPE PRESTATION EN FAVEUR D'UNE BAISSSE DES COUTS

Un type de prestation est attribué à chaque circuit. Dans le cas où une modification de la prestation serait demandée par l'Etablissement (fréquence et/ou type de véhicule) **qui engendrerait une contraction des coûts, le transporteur dispose d'un délai de 1 mois maximum pour mettre en place le changement.**

Au-delà, en l'absence de changement, la facturation s'effectuera quand même sur la base du service modifié dès lors que ce dernier permet des économies à l'AFIPh.

17

4.4. PONCTUALITE

Le chauffeur respecte les heures de ramassage telles qu'inscrites sur la fiche « itinéraire » (et reportées sur les fiches « usager » ; celles à destination des chauffeurs et celles à destination des parents / représentants légaux / tuteurs).

A l'aller (charge des usagers) : le conducteur n'attend pas un usager plus de 3 minutes après l'heure prévue. Au-delà, il poursuit sa tournée. Il inscrit l'absence dans la fiche de route (cf. art.5) et en informe l'établissement à son arrivée.

Au retour (dépose des usagers) : pour les usagers **non autonomes**, en l'absence de la personne habilitée à les réceptionner, le conducteur contacte le/les parent(s) / représentant(s) légal(aux) / tuteur(s). Il attend au maximum 10 minutes. Passé ce délai, il contacte un représentant de l'établissement (cadre d'astreinte) pour la mise en place d'une solution et il continue sa tournée (sans déposer la personne concernée) pour ne pas pénaliser les autres usagers. L'évènement est consigné dans la fiche de route disponible dans le véhicule (cf. art.5).

En cas d'imprévu(s) ayant un impact sur la ponctualité, le chauffeur informe l'établissement (sens aller) ou le/les parent(s) / représentant(s) légal(aux) / tuteur(s) (sens retour) dans les meilleurs délais.

4.5. TRANSBORDEMENT DES USAGERS

La montée et la descente des usagers **doivent impérativement être effectuées véhicule à l'arrêt, moteur éteint.**

4.6. AIDE A LA MONTEE

Le chauffeur s'assure, à la montée de chaque usager, de sa mise en sécurité.

Le chauffeur vérifie la bonne installation des usagers, notamment le bon maintien de la ceinture de sécurité. Dans le cas d'usagers non autonomes, il procède au placement des personnes et au bouclage des ceintures de sécurité. Au besoin, il sangle les contentions.

Le conducteur s'assure, une fois les usagers installés, du verrouillage des portes du véhicule.

4.7. TRANSPORT DE MEDICAMENTS

Le chauffeur peut se voir remettre par le/les parent(s) / représentant(s) légal(aux) / tuteur(s) des médicaments qu'il devra donner aux éducateurs. Un document fourni par l'Etablissement doit être complété (nom et prénom de l'usager, désignation du médicament, nombre de plaquettes/boîtes, ...) et signé (après vérification des informations) :

- par le chauffeur lorsque les médicaments lui sont remis à la montée dans le véhicule,
- par l'éducateur ou la personne habilitée à réceptionner l'usager lorsque les médicaments leurs sont remis à la descente du véhicule.

Le conducteur s'assure que lesdits médicaments ne sont pas accessibles aux usagers et qu'ils sont conservés dans des conditions de température et d'hygrométrie correctes (éloignement du chauffage, ...).

18

4.8. REMISE DES USAGERS NON AUTONOMES

Dans le cas des usagers **non autonomes** : à la dépose, le chauffeur ne remet pas les usagers à des personnes autres que les éducateurs (sens aller), le/les parent(s) / représentant(s) légal(aux) / tuteur(s) ou les personnes habilitées à les réceptionner, référencés dans la fiche « usager » (sens retour).

En l'absence des éducateurs, le conducteur reste en place avec les usagers et contacte immédiatement la direction de l'établissement.

En l'absence du/des parent(s) / représentant(s) légal(aux) / tuteur(s) ou des personnes habilitées à réceptionner les usagers, se reporter au paragraphe relatif à la ponctualité (cf. art.4, § 4.5).

4.9. GESTION DE CRISE

En cas d'incident (comportement ou attitude inadaptés de la part d'un usager, problème médical) ou d'accident/de panne, le chauffeur informe l'établissement (sens aller) ou le/les parent(s) / représentant(s) légal(aux) / tuteur(s) (sens retour) dans les meilleurs délais et prend les dispositions nécessaires à la sécurité des personnes transportées.

4.10. GESTION DE SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

Le transporteur doit pouvoir s'adapter à toutes conditions exceptionnelles, notamment celles décidées par le Préfet.

5. ARTICLE 5 : DOCUMENTS DE SUIVIS – FICHE DE ROUTE

Le conducteur, en cas de circonstances inhabituelles, remplit une fiche de route 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 absences d'usagers,
- les retards de parents / représentants légaux / tuteurs (en cas d'usagers non autonomes),
- les éventuels incidents évoqués art. 4 §4.10.

Ce document est remis aux éducateurs à la fin de la course ou la journée suivante de réalisation du circuit.

6. ARTICLE 6 : REPORTING MENSUEL

L'entreprise complète et transmet à l'établissement (copie au service Achat de l'AFIPH), au début de chaque mois, un rapport d'activités concernant le mois précédent. Pour ce faire, un tableau Excel annexé au contrat lui sera remis.

Ce reporting détaille, **pour chaque type de prestation** (de P01 à P22) et y compris pour les services non compris dans le présent marché (lorsque existants), **le montant HT et TTC facturé à l'Etablissement.** 19

Le transporteur précise, par ailleurs :

- le nombre de circuits assurés au cours du mois,
- le nombre d'usagers transportés (détail par circuit),
- le nombre de kilomètres parcourus et facturés au cours du mois (détail par circuit).

7. ARTICLE 7 : ORGANISATION DU TRANSPORT DES USAGERS DE L'AFIPH

7.1. OPTIMISATION DES CIRCUITS

Le titulaire a pour mission, à partir de la seconde année de contractualisation ou avant en cas d'accord des deux parties, **d'optimiser au mieux le service de transport** en repensant les circuits, en intervenant sur le matériel roulant, en définissant des points de rencontre, ... **sans toutefois impacter sur la qualité de service.**

Les améliorations, avant d'être mises en œuvre, doivent être partagées avec le référent transport de l'Etablissement (éducateur, chef de service voire secrétariat) qui est à même d'évaluer leur faisabilité. **L'ajout, la suppression ou la modification du couple prestation/circuit fera l'objet d'un avenant.**

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

L'AFIPH s'est dotée d'un outil centralisant l'ensemble des informations relatives au transport des usagers, tous secteurs confondus : https://sp.afiph.org/outils/transport_usagers

Le transporteur s'engage à compléter les informations relatives aux circuits : usagers transportés, lieu de ramassage / lieu de dépose, heure de ramassage / heure de dépose, ... Un référent sera désigné, à qui des droits d'accès seront fournis, qui procédera en septembre de chaque année à la saisie et/ou l'actualisation des données relatives au(x) circuit(s) délégué(s). Le service informatique du Siège de l'AFIPH se rendra disponible pour prêter assistance en cas de besoins.

8. ARTICLE 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 usagers (y compris pour les usagers non autonomes, dès lors qu'ils sont remis aux personnes habilitées, désignées dans la fiche « usager »).

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.

20

9. ARTICLE 9 : INTERLOCUTEUR AUPRES DES PARENTS / REPRESENTANTS LEGAUX / TUTEURS

9.1. ORGANISATION DES TRANSPORTS

L'établissement est le seul interlocuteur des familles concernant l'organisation du transport des usagers.

Les parents / représentants légaux / tuteurs qui contacteraient directement le transporteur concernant une prestation transport sont automatiquement renvoyés vers l'établissement.

9.2. GESTION DES IMPREVUS

Les parents / représentants légaux / tuteurs s'adressent directement aux chauffeurs, et sans délai, **dans le seul cas** où un imprévu expliquerait l'absence (maladie, rendez-vous) ou le retard d'un usager.

10. ARTICLE 10 : RECLAMATIONS RELATIVES A LA QUALITE DU SERVICE DE TRANSPORT

Un formulaire est disponible sur le site de l'AFIPh pour enregistrer les réclamations des usagers (ou de leur représentant légal / tuteur) : <https://www.afiph.org/>

En cas d'urgence, cette réclamation peut être précédée d'un appel téléphonique au référent.

Il est indispensable, afin de pouvoir **assurer le contrôle qualité du transporteur**, que le formulaire soit saisi.

Fait en deux exemplaires à Commune, le .../.../...