



**ACCORD-CADRE AYANT POUR OBJET UN MARCHÉ DE PRESTATION DE TRANSPORTS
SANITAIRES A LA CHARGE FINANCIERE DE LA FONDATION HOSPITALIÈRE DE LA
MISÉRICORDE**

Appel d'offres

AVERTISSEMENT

Ce document a une portée contractuelle. Il précise les conditions d'exécution des prestations de services. Il est rappelé que les candidats doivent adhérer à ce document et ne peuvent en aucun cas le modifier.

TITRE 1 - OBJET DU MARCHÉ ET ORGANISATION GÉNÉRALE DE LA PROCÉDURE

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ

1.1 Précisions relatives à l'objet du marché

La présente consultation a pour objet une prestation de transports sanitaires de patients en Ambulance, taxi ou en Transport assis professionnel (TAP) à la demande d'un service de la Fondation Hospitalière de la Miséricorde (FHM) et à sa charge financière selon les règles de l'assurance maladie.

1.2 Les prestations sont commandées par :

**FONDATION HOSPITALIÈRE DE LA MISÉRICORDE
15 RUE DES FOSSES SAINT JULIEN, BP 100
14 008 CAEN CEDEX**

La FHM n'est pas un acheteur privé tel que défini aux articles 9 et 10 de l'Ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 mais s'inspire de ces règles pour la réalisation de ce marché.

1.3 Forme du marché

Bons de commande

Il s'agit d'un accord-cadre à bons de commande sans minimum ni maximum.

ARTICLE 2 : DURÉE

Le présent marché est conclu pour une durée de 12 mois reconductible deux fois et entrera en vigueur le 15 juin 2021.

ARTICLE 3 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

3.1 Liste des pièces à valeur contractuelle

Les pièces à valeur contractuelle sont ci-dessous énumérées par ordre décroissant d'importance :

- Le bon de commande de l'établissement informatisé par la solution SPS ;
- L'acte d'engagement et l'offre tarifaire (et annexes éventuelles) ;
- Le présent cahier des charges (et ses annexes) ;
- L'ensemble des termes de l'offre incluant les engagements écrits transmis par les candidats à l'appui de leur candidature et de leur offre ;

3.2 Pièces constitutives du marché

Les autres pièces constitutives du marché ont une valeur juridique complémentaire de celles des pièces contractuelles et peuvent guider l'interprétation de celles-ci, surtout lorsqu'elles ont constitué des éléments essentiels de la sélection des candidats et de l'ouverture à la concurrence du ou des marché(s).

TITRE 2 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS

ARTICLE 4 : DÉFINITION DES PRESTATIONS

Les prestations intégrées à ce marché sont les transports en ambulance, taxi ou VSL à la charge financière de la Fondation Hospitalière de la Miséricorde.

Ils peuvent se dérouler selon les modalités suivantes :

4.1 Transports en ambulance, taxi ou TAP vers les centres d'examens extérieurs

Il s'agit de transports de patients à la demande d'un service de la Fondation Hospitalière de la Miséricorde vers un autre site géographique et retour. Le service demande au prestataire de transports sanitaires d'emmener un patient dans un centre d'examens extérieur à l'établissement tel que les centres d'imagerie, consultation d'un spécialiste...

4.2 Transports en ambulances, taxi, ou TAP pour transfert vers d'autres établissements

Il s'agit des transports au départ de la FHM à la charge de notre établissement vers un autre établissement.

4.3 Transports en ambulances, taxi ou TAP dans des conditions exceptionnelles

Il s'agit des transports ne relevant pas des deux premiers cas et dont les transports sont à la charge de la FHM pour des raisons exceptionnelles.

ARTICLE 5 : DÉFINITION DES SITES DE DÉPART

La Fondation Hospitalière de la Miséricorde est composée, en 2021, des services d'hospitalisation suivants :

- site de la Clinique de CAEN : Service du centre de soins non programmés (anciennement service d'Urgences), Service de Médecine, Service de Chirurgie Ambulatoire, Service de Réadaptation Cardiaque, service d'Hôpital de Jour Gériatrie, service de Consultation.
- Site de Hérouville-Saint-Clair : Service de Soins de Suite « BETHARRAM », l'Unité Régional de Soins Palliatifs Maurice ABIVEN ;

De nouveaux services ou de nouveaux sites pourraient être créés durant la période du contrat. Il revient au prestataire de services de se tenir informé. L'addition de nouveaux services de soins ne pourra pas être motif de changement du contrat

Pour information, la Fondation Hospitalière de la Miséricorde regroupe également les services suivants :

- Le service d'imagerie ;
- Le service des consultations (ORL, gastro-entérologie, orthopédie, chirurgie générale, anesthésie, cardiologie, handiconsults,...) ;
- Le service de la PASS (permanence d'Accès aux soins de santé) ;
- Le Centre de prévention des maladies infectieuses (CPMI).

ARTICLE 6 : MODALITÉS DE LA PRESTATION

6.1 Modalités de fonctionnement

En règle générale, les transports seront demandés via un logiciel mis à disposition par le titulaire le plus tôt possible et au plus tard la veille du transport sauf exception.

Cette règle de fonctionnement n'empêche pas les exceptions et les urgences lorsque le service demandera un transport pour le jour même. Toutes les demandes de transports devront être confirmées par le prestataire. La commande par Fax, téléphone ou messagerie peut également être utilisée mais devra rester exceptionnelle en cas de dysfonctionnement informatique.

Le prestataire fera une description des outils informatiques qu'il mettra à disposition de la FHM (liste des fonctionnalités, possibilité d'interface, prérequis techniques,...) et toutes autres informations qu'il jugera utile à la FHM. Il présentera également les modalités de formation du personnel de la FHM. Il apportera les garanties de fonctionnement et de la sécurité du logiciel dans les règles du RGPD en tant que titulaire du traitement. Pour information le DPI de la FHM

est Médiboard de la société OpenXtrem.

Dans tous les cas, les ambulanciers devront connaître et vérifier l'identité et l'identification. Les ambulanciers devront prendre contact et prévenir l'équipe soignante en charge du patient lors de son départ et lors de son arrivée dans le service. Une attention particulière devra être portée pour les documents qui accompagnent le patient (radio, courrier,...) et notamment lors du retour. Les prestataires s'engage à informer son personnel aux règles d'identitovigilance en place au sein de la FHM. Pour information, la FHM dispose de documents simples de formation

La prestation comprend pour l'ensemble :

- La mise à disposition du véhicule et de son équipage avec utilisation de son équipement et des consommables nécessaires ;
- La fourniture et le lavage de la literie et autres linges (draps, couvertures, oreillers...) ;
- La fourniture d'oxygène en cas de besoin ;
- Le nettoyage et la désinfection du véhicule et de son équipage ;
- Le transport du malade depuis le lieu du départ jusqu'au lieu de destination ;
- Le brancardage du malade au départ et à l'arrivée du patient, étages compris ;
- Participation à une réunion de synthèse avec les services pour évoquer le fonctionnement dans une périodicité au choix des services.

Les trajets pourront être considérés comme des trajets aller, retour ou aller/retour.

Les services de la Fondation Hospitalière de la Miséricorde peuvent aller jusqu'à demander huit transports simultanément.

Deux fois par an, des réunions seront organisées pour faire le point sur les transports et les événements indésirables (pour la FHM et pour le prestataire) et sur le suivi du contrat. Le prestataire apportera des éléments de statistiques.

6.2 Véhicules

Les transports sont assurés :

- Soit avec des ambulances ;
- taxi ;
- Soit avec des véhicules de transports assis professionnels (TAP) en fonction de la prescription médicale. Dans ce cas, le fauteuil roulant devra également être pris en charge si nécessaire.

Le titulaire devra se conformer strictement aux modalités du transport demandé (type de véhicule, transport allongé ou assis, nombre de personnes à transporter en TAP, lieu et heures de prise en charge et de destination).

Un transport demandé en TAP ne pourra être facturé au tarif d'un transport en ambulance, même si le titulaire effectue ce transport en ambulance pour n'importe quel motif que ce soit (arrêté du 20 mars 1990 et circulaire DGS 3/E n°740 du 12 juillet 1990).

Les prestations seront exécutées suivant la tarification validée dans le contrat. Le prestataire

devra fournir un tableau avec l'ensemble des tarifs et présenter les remises par rapport au tarifs conventionnels.

6.3 Demandes de transports

Les transports pourront être demandés, tant en ambulance qu'en TAP, tous les jours de la semaine et jours fériés, 24h sur 24. Si le prestataire ne peut pas assurer l'exécution du transports 24h/24, il pourra faire une proposition en option sur le jour ou la nuit en précisant bien les heures de service des transports, les heures où la régulation est joignable, etc.

Les véhicules nécessaires devront être disponibles en nombre suffisant pour assurer toutes les demandes de transports consécutives à une commande dans le temps imparti.

Les demandes sont faites à partir des prescriptions médicales, elles ne peuvent pas être modifiées sans l'accord du médecin.

Pour les demandes en urgence, il est demandé au prestataire de pouvoir se rendre disponible dans un créneau de 45 minutes.

6.4 Transports particuliers

Les transports particuliers pourront éventuellement inclure un accompagnement : un soignant, un parent ou toute autre personne demandée par la FHM, sans que cette prise en charge puisse justifier une majoration de la prestation.

6.5 Procédure de prise en charge d'un transport

Les demandes de transport seront effectuées par une commande à la régulation du prestataire. Toutes les demandes de transport en urgence devront également être confirmées par le logiciel et à défaut par fax.

Toutes prestations réalisées par la société d'ambulance donnent lieu à l'émission d'un bon de transport dûment rempli, qui permet d'attester le service accompli. Ce bon sera à joindre obligatoirement à la facture.

ARTICLE 7 : OBLIGATION DU TITULAIRE

7.1 Personnel du titulaire

Le personnel de l'entreprise titulaire du marché affecté aux transports sanitaires devra satisfaire aux conditions prévues par la réglementation en vigueur et être titulaire des diplômes requis.

Le personnel de l'entreprise titulaire du marché devra respecter les règles de circulation et de stationnement.

Le personnel de l'entreprise titulaire du marché 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'aidera pour marcher et dans l'accomplissement des démarches administratives (transports en TAP). Pour le trajet retour, il s'engage à raccompagner le patient dans le service d'origine.

Le transport des patients entre secteurs d'activité est organisé pour assurer la continuité des

soins et le respect des règles d'hygiène, de qualité, de sécurité, et de confidentialité. Les principes de confidentialité et de secret professionnel doivent être respectés.

Le personnel de l'entreprise titulaire du marché doit être identifiable. Il est soumis aux mêmes obligations que le personnel hospitalier : discrétion professionnelle – correction- courtoisie- propreté et hygiène corporelle...

7.2 Respect des horaires

Le transporteur s'engage à respecter les horaires de transport qui lui sont indiqués. En cas d'impossibilité du respect des horaires, pour l'aller comme pour le retour, la société d'ambulance devra tenir informé le service demandeur qui se réserve le droit d'appeler un autre prestataire de service.

7.3 Réglementation / Agrément / autorisations / assurances

Les véhicules utilisés, ambulances et TAP, devront être adaptés aux missions demandées et en conformité avec les textes relatifs à l'agrément des véhicules et des entreprises de transports sanitaires. Toutes modifications apportées à cette réglementation seront immédiatement appliquées. Toutes les assurances et les autorisations devront être à jour.

Durant l'exécution du contrat, les évolutions des règles de financement et des obligations des établissements de santé doivent être prises en compte par le prestataire dans les meilleurs délais.

7.4 Défaillance du titulaire

Si exceptionnellement le titulaire du marché se trouve dans l'impossibilité d'effectuer un transport faisant l'objet d'une demande de transport émise par la FHM, après en avoir avisé l'établissement et obtenu son accord, il peut lui-même faire appel à un sous-traitant pour effectuer la prestation.

D'autre part, si le titulaire du marché se trouve dans l'impossibilité d'effectuer son transport dans les conditions prévues, et refuse de mettre en place la procédure de sous-traitance dans les conditions définies ci-dessus, la FHM fera appel à l'ambulancier de son choix, et ce à la charge totale du titulaire du marché sans avertissement ni mise en demeure pour le faire.

ARTICLE 8 : OPÉRATION DE CONTRÔLE DES VÉHICULES ET DES ÉQUIPEMENTS

Le titulaire du marché se conformera aux prescriptions qui pourraient être émises par l'ARS.

Il devra être en mesure de justifier, sur demande, les opérations à minima quotidiennes de nettoyage des véhicules et entre chaque patient.

Le carnet de désinfection de chaque véhicule devra être consultable à tout moment sur simple demande.

Il en sera de même en cours d'exécution du marché lors de la mise en service d'un nouveau véhicule par le titulaire.

ARTICLE 9 : DÉMARCHE POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre une démarche développement durable. Il devra produire des éléments en ce sens dans sa réponse.

TITRE 3 – EXÉCUTION FINANCIÈRE DU CONTRAT

ARTICLE 10 : PRIX

L'exécution du marché sera financée par le budget de la Fondation Hospitalière de la Miséricorde.

Les tarifs des prestations seront basés sur le tarif de l'assurance maladie multiplié par un coefficient de remise. Les tarifs seront fermes dans les conditions fixées dans le présent document, objet de la consultation. Le prestataire fournira un tableau avec l'ensemble des tarifs remis.

ARTICLE 11 : DÉLAIS DE PAIEMENT

Les prestations sont réglées à terme échu. Le montant des règlements correspond aux prestations réalisées dans la période.

Il sera procédé au paiement des sommes dues au 45^{ème} jour suivant la date de la facture.

Le taux des intérêts moratoires est le taux d'intérêt légal entrant en compte au 60^{ème} jour après la date de facture.

ARTICLE 12 : ÉTABLISSEMENT DES FACTURES

La facturation sera établie par quinzaine pour faciliter la fluidité du circuit de facturation.

Ces factures devront être conformes à l'ensemble des pièces contractuelles du marché concerné.

Il faudra établir une facture par service prescripteur (médecine, SSR Betharram,...) du transport en présentant un sous total pour les transports relatifs aux transferts inter-établissements.

Le prestataire fournira au même rythme que les factures, un document de synthèse exploitable (format tableur excel, ou libreoffice) à l'adresse comptabilite@fondation-misericorde.fr et dim@fondation-misericorde.fr. Il devra se conformer aux règles de protection des données et au RGPD pour la gestion de ses traitements et de la communication des fichiers. Exemple de

fichier en annexe 1 du cahier de consultation. Dans la mesure du possible, le numéro de séjour Médiboard devra être préféré au nom et prénom du patient dans les échanges. Ces informations pourront être extraites grâce à l'outil informatique CSP.

Les factures des sites de la Clinique et Hérouville saint Clair sont à envoyer au 15, rue des Fossés Saint Julien, BP 100, 14 008 Caen Cedex 01

Les factures peuvent être dématérialisées en les adressant à :

facturesfournisseurs@fondation-misericorde.fr

La présentation et les informations des factures pourra évoluer dans le temps après l'accord des parties.

ARTICLE 13 : FORMALISME DES FACTURES

Les factures afférentes au marché seront établies en un exemplaire portant, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- les noms, N° SIRET et adresse du créancier ;
- le numéro et la date du marché et de chaque avenant, ainsi que, le cas échéant, la date et le numéro du bon de commande ;
- Le numéro de SÉJOUR médiboard et non le nom du patient ;
- La prestation réalisée, la date et heure de prestation effective ;
- Le nombre de kilomètres réalisés pour la mission ;
- Précision si le transport et aller ou aller-retour ;
- le montant de la prestation exécutée, conformément aux prix établis du marché ;
- le taux et le montant de tva applicable ;
- le montant total des prestations exécutées.
- Type de transports ; véhicule utilisé.

TITRE 4 – DIFFICULTÉS CONTRACTUELLES ET RÈGLEMENT DES LITIGES

ARTICLE 14 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES A TOUS LES PRESTATAIRES, QUELQUE SOIT LEUR NATIONALITÉ

En cas de litige, seule la réglementation française s'appliquera. Les juridictions françaises seront également seules compétentes.

La monnaie est l'euro exprimé hors taxes.

Tous les documents, factures, modes d'emploi doivent être rédigés en langue française. Il en est de même pour toute correspondance avec le pouvoir adjudicateur.

ARTICLE 15 : PENALTIES APPLICABLES

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'appliquer au titulaire une pénalité de 50 euros par tranche de 30 minutes de retard dans la limite de 1h30. L'application de ces pénalités sera étudiée au cas par cas au vue des circonstances et des fréquences de retard. Lorsque les conditions d'application de ces pénalités sont constatées, celles-ci sont applicables au premier euro, de plein droit, et sans mise en demeure préalable du titulaire du marché.

ARTICLE 16 : RÈGLEMENT DES LITIGES

Seuls sont concernés par les dispositions suivantes, les différends ou litiges portant sur les conditions d'exécution du marché signé entre le pouvoir adjudicateur et le prestataire.

Les parties opposées décident librement d'engager une procédure contentieuse ou de recourir à un règlement non juridictionnel.

Si les deux parties (l'une du côté du prestataire, l'autre du côté du pouvoir adjudicateur) décident de recourir au règlement non juridictionnel, celui-ci sera mis en œuvre dans les conditions prévues ci-après. Cette décision prendra notamment la forme d'un écrit adressé à la personne chargée de mettre en œuvre ce règlement non juridictionnel, d'une part, par la personne responsable du pouvoir adjudicateur et, d'autre part, par une personne habilitée à engager contractuellement la société du prestataire.

A défaut de décision en ce sens des parties opposées, il reviendra aux parties opposées de porter ou non la contestation devant la juridiction compétente à Caen.

16.1 Règlement non juridictionnel

En cas de différend entre les parties cocontractantes, ces dernières pourront faire appel à une tierce partie qu'elles auront préalablement désignées d'un commun accord et qui conclura à un règlement entre elles, en se basant non seulement sur la réglementation en vigueur mais également sur l'équité et les éléments de faits qui lui seront portés à sa connaissance par chacune des parties.

16.2 Règlement juridictionnel

Les tribunaux pouvant être saisis d'un recours contentieux sont ceux compétents territorialement en France, au regard du lieu d'exécution du contrat et de l'adresse précise du pouvoir adjudicateur concerné par le litige.

16.3 Résiliation du ou des marchés

Si la résiliation est motivée par une faute imputable au titulaire, la FHM pourra exiger le versement d'une indemnité pour préjudice ainsi que la différence entre le prix découlant du futur nouveau marché et celui de l'ancien résilié.

La FHM fera connaître son intention de résilier le marché avec un préavis d'un mois, par courrier recommandé avec accusé réception ou tout autre forme de communication permettant de donner date certaine. Cette décision vaudra mise en demeure. Le titulaire du marché disposera alors de quinze jours pour répondre par courrier avec accusé réception (ou tout autre forme de communication permettant de donner date certaine) en apportant tout élément d'information qu'il jugerait utile.

Ce délai de quinze jours pourra être mis à profit par le titulaire pour prendre toute mesure pour mettre fin aux dysfonctionnements constatés (mauvaise qualité, etc.).

A l'expiration de ce délai de quinze jours, en présence ou non d'une réponse écrite éventuelle adressée par le titulaire concerné, et de mesures prises ou non par ce dernier, la FHM pourra décider de prononcer effectivement la résiliation du marché. Il en informera alors le titulaire par courrier avec accusé réception (ou tout autre forme de communication permettant de donner date certaine).