



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

Département Travail & Insertion (ESAT)

Règlement d'exploitation commun à l'ensemble des lots des AENI

- Annexe 1 -

Décembre 2025

SOMMAIRE

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

1. Exigences en matière de chauffeurs	4
2. Comportement des chauffeurs	5
3. Exigences en matière de véhicules	6
4. Prestation de mise à disposition (MAD) de véhicules en dehors des heures de circuits (PXX-X-MAD)	7
5. Qualité de service	8
6. Documents de suivi – « Fiche incident »	10
7. Reporting	10
8. Optimisation du transport des travailleurs de l'AFIPH	11
9. Responsabilités et assurances du transporteur	11
10. Echanges entre l'Etablissement, le Transporteur, les personnes transportées et les représentants légaux (parents ou tuteurs)	12

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

Le transport des personnes 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

Chaque circuit est affecté à un chauffeur titulaire qui conserve, autant que faire se peut, le même circuit durant toute l'année et d'une année sur l'autre (stabilité). **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 conduire 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, avec pour chaque chauffeur : le n° de circuit qu'il assure, les nom et prénom du chauffeur, le numéro de téléphone mobile professionnel du chauffeur, la confirmation que l'extrait de casier judiciaire n°3 a été vérifié, ainsi que l'extrait de casier judiciaire n°2 et le FIJAIS selon les directives de l'ARS.

4

1.2. FORMATION DES CHAUFFEURS

L'AFIPH souhaite que les chauffeurs affectés aux services de transport des ESAT disposent de formations et/ou sensibilisations continues leur permettant d'appréhender, dans les meilleures conditions, le transport des passagers de l'ESAT avec respect de leurs besoins et de leurs attentes : sensibilisation au handicap, sensibilisation en santé mentale, gestion de crise, etc.... 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.

Les chauffeurs devront suivre un recyclage annuel obligatoire de ces sensibilisations et/ou formations. En cas de demande de l'AFIPH, le transporteur devra être en mesure de fournir un suivi et les attestations prouvant la bonne réalisation de ces recyclages pour chacun des chauffeurs.

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

Après vérification, 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 automatiquement les pièces justificatives afférentes avant le début d'année (cf. bon de commande) et à chaque changement de chauffeur. En cas de directive de l'ARS en ce sens, l'AFIPH pourra interroger le casier judiciaire n°2 et le FIJAIS de ces mêmes chauffeurs, via l'ARS, en communiquant les données personnelles des chauffeurs à l'ARS.

Le transporteur pourra affecter aux circuits AFIPH uniquement les chauffeurs dont le casier judiciaire n°3 a été vérifié, ainsi que l'extrait de casier judiciaire n°2 et le FIJAIS selon les directives de l'ARS. Le transporteur devra donc communiquer les documents ou données personnelles dans les plus brefs délais à l'AFIPH afin de pouvoir affecter le chauffeur à un circuit et que ce dernier puisse assurer le circuit.

Le transporteur informera ses conducteurs que certaines données personnelles relatives à leurs casiers judiciaires seront transmises à l'AFIPH :

- pour validation de l'aptitude du chauffeur par l'AFIPH (casier n°3) => automatique pour chaque circuit
- pour transmission à l'ARS lui permettant de valider l'aptitude du conducteur à réaliser le transport de personnes accompagnées par l'AFIPH (casier n° 2 et FIJAIS) => en cas de demande de l'ARS

2. COMPORTEMENT DES CHAUFFEURS

2.1. RESPECT DES PERSONNES TRANSPORTEES

De manière générale, les échanges entre les passagers de l'ESAT et les chauffeurs/transporteurs doivent se faire dans le respect. Les deux parties se doivent de respecter les principes de laïcité, de neutralité et le pluralisme des opinions. Les chauffeurs doivent tenir une attitude bienveillante envers les personnes transportées, respecter leur vie privée et faire preuve d'une totale discrétion sur toutes les informations individuelles auxquelles ils peuvent avoir accès dans le cadre de ce marché.

Tout manquement signalé à l'AFIPH fera l'objet d'une information au transporteur. Après 2 réclamations, le transporteur et l'AFIPH se rencontreront dans un délai de 15 jours maximum 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

5

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 dans un délai de 15 jours maximum 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 dans un délai de 15 jours maximum pour trouver une solution. **Si le problème subsiste ou en l'absence de solution, l'association pourra obtenir le changement du conducteur concerné.**

D'autre part, il est strictement interdit aux chauffeurs et à toute personne mandatée par le transporteur de prendre des photos, vidéos ou tout enregistrement des passagers, que ce soit pendant le transport ou aux points de ramassage/dépose. Cette interdiction vise à garantir le respect de la vie privée des personnes accompagnées.

Tout manquement à cette règle pourra entraîner des sanctions allant jusqu'à la résiliation du contrat.

2.4. PRESENCE PERMANENTE

En service, le chauffeur **n'est pas autorisé à s'absenter et à laisser les passagers 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 la personne transportée ou venir la 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 dans un délai de 15 jours maximum 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.

6

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 personnes transportées 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, même dans le cas d'un véhicule de remplacement.

3.5. EQUIPEMENT DES VEHICULES – EQUIPEMENTS DITS GENERAUX

Un téléphone portable, dont le numéro est porté sur la fiche « itinéraire » à destination des personnes transportées 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 hiver, 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.

3.6. STATIONNEMENT DES VEHICULES

Les véhicules du transporteur ne peuvent stationner sur les sites AFIPH en dehors des heures d'ouverture du site qu'avec l'autorisation écrite de la Direction de l'établissement. En cas de non-respect de ces consignes, l'AFIPH décline toute responsabilité et ne saurait être tenue responsable des dégâts occasionnés sur le véhicule.

Les véhicules restent à tout moment sous la responsabilité du transporteur.

3.7. 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. PRESTATION DE MISE A DISPOSITION (MAD) DE VEHICULES EN DEHORS DES HEURES DES CIRCUITS (PXX-X-MAD)

7

La prestation de mise à disposition des véhicules consiste, pour le transporteur, à laisser sur le site AFIPH d'arrivée, le véhicule ayant été utilisé par le transporteur pour réaliser un circuit se terminant sur le site AFIPH et à laisser l'AFIPH utiliser ce véhicule dans la journée, en dehors des heures de transport du présent marché. Un contrat de mise à disposition sera établi entre les deux parties préalablement à la réalisation de cette prestation.

4.1. ASSURANCE

Les véhicules mis à disposition de l'AFIPH dans le cadre d'une prestation « MAD » devront être assurés tous risques. Le Transporteur fournira à l'AFIPH les documents permettant de prouver, en cas de contrôle, que le véhicule est bien assuré.

Le transporteur, qui est propriétaire du véhicule, garde à sa charge l'assurance du véhicule lorsque celui-ci est confié à l'AFIPH, qu'il soit en circulation ou hors circulation. Le transporteur fournira une attestation d'assurance du véhicule avec le détail des garanties (responsabilité civile, défense recours, vol-incendie, dommage tout accident, bris de glace, etc...) et des exclusions.

Le transporteur autorise l'ensemble des professionnels AFIPH à utiliser le véhicule (salariés, intérimaires, etc...), dans la mesure où ces derniers possèdent un permis de conduire en cours de validité.

Aucun recours ne pourra être effectué contre l'AFIPH ou son assureur en cas de sinistre.

4.2. STATIONNEMENT

Les véhicules mis à disposition par le transporteur sont autorisés à stationner sur les sites AFIPH uniquement pendant la période de mise à disposition et sur autorisation écrite de la Direction de l'établissement. En cas de non-respect de ces consignes, l'AFIPH décline toute responsabilité et ne saurait être tenue responsable des dégâts occasionnés sur le véhicule.

4.3. MISE A DISPOSITION DU VEHICULE ET SUIVI DU NB DE KM REALISES

Le double des clés du véhicule sera laissé par le chauffeur à l'accueil.

A chaque utilisation du véhicule, l'établissement AFIPH notera sur un document disponible à bord du véhicule :

- ✓ le jour et l'heure auxquels le véhicule est utilisé et l'heure à laquelle il est redéposé sur le parking du site
- ✓ le nb de km lors de la prise du véhicule et le nb de km au moment à la restitution du véhicule sur le parking du site
- ✓ le nom du conducteur

La coordinatrice du transporteur se charge de la transmission des documents au transporteur pour facturation.

5. QUALITE DE SERVICE

8

5.1. PERSONNES TRANSPORTEES

Le chauffeur ne transporte aucune personne étrangère à l'Etablissement. Le service est accordé aux travailleurs AFIPH reportés dans le listing des personnes à transporter.

Tout manquement signalé à l'AFIPH fera l'objet d'une information au transporteur. Après 2 réclamations, le transporteur et l'AFIPH se rencontreront dans un délai de 15 jours maximum pour trouver une solution. **Si le problème subsiste ou en l'absence de solution, l'association pourra obtenir le changement du conducteur concerné.**

Ce transport peut également être ouvert, sur autorisation de la Direction de l'Etablissement, à d'autres personnes telles que des travailleurs venant d'autres Etablissements AFIPH, des stagiaires venant d'Etablissements hors AFIPH, etc... Cette dérogation fera l'objet d'un écrit transmis par la Direction de l'Etablissement au Transporteur, sur lequel devront figurer les mêmes informations que celles demandées dans le « listing des personnes à transporter » et en spécifiant la durée de la dérogation pour chacune des personnes concernées.

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

5.2. 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 trajet feront l'objet d'une information auprès l'Etablissement AFIPH via la « fiche incident ».

5.3. 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 confirmé par mail avec accusé de réception. A la réception de l'information, le transporteur confirme la prise en compte de cette modification par écrit par retour de mail.

5.4. PONCTUALITE

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

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

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

- 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 passagers. Le central de la société de transport contacte le n° de l'Etablissement indiqué sur le bon de commande.
- 4) Si l'Etablissement est ouvert, le passager n'ayant pas pu être déposé ni confié aux aidants concernés, est remis par le chauffeur à l'Etablissement une fois le service achevé.
Si l'Etablissement est fermé, le chauffeur suivra les consignes communiquées par le salarié AFIPH contacté au point ci-dessus (point 3). Uniquement en cas extrême et en dernière solution, le chauffeur déposera le passager à la gendarmerie/commissariat.
- 5) Le retard est consigné dans la « fiche incident » disponible dans le véhicule (cf. art.5).

9

L'AFIPH fournira pour chaque circuit un listing des personnes à transporter. En cas de besoin et sur demande de l'Etablissement AFIPH, le transporteur devra être en mesure de communiquer, par circuit, un état des présences/absences des passagers 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 personnes accompagnées non autonomes (sens retour).

5.5. TRANSBORDEMENT DES PASSAGERS

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

5.6. GESTION DES INCIDENTS

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 passagers non autonomes dans les meilleurs délais et prend les dispositions nécessaires à la sécurité des personnes transportées.

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

Une « fiche incident » est alors complétée et transmise au référent transport de l'Etablissement à la fin du trajet ou le jour suivant la réalisation du circuit. Il est indispensable, afin de pouvoir assurer le contrôle qualité de la prestation, que cette fiche soit complétée et transmise à l'Etablissement.

5.7. 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.

6. DOCUMENTS DE SUIVI – « FICHE INCIDENT »

Le conducteur, en cas de circonstances inhabituelles, remplit une « fiche incident » (annexée au présent Règlement d'exploitation) qui devra être disponible dans le véhicule. Cette dernière recense, si besoin :

10

- 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 personnes transportées non autonomes),
- les éventuels incidents possibles évoqués dans le présent cahier des charges
- etc...

Ce document est remis au secrétariat de l'Etablissement à la fin du trajet ou de la journée suivant la réalisation du trajet.

Les absences des personnes à transporter ne font pas l'objet d'une « fiche incident ». 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 passagers pour les dernières 24h.

7. 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.

8. OPTIMISATION DU TRANSPORT DES TRAVAILLEURS DE L'AFIPH

8.1. OPTIMISATION DES CIRCUITS

Le transporteur devra, tout au long du marché et de sa propre initiative, se montrer force de propositions 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 trajet (aller ou retour).

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 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 plus performantes.

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

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

L'AFIPH pourrait 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.

9. RESPONSABILITES ET ASSURANCES DU TRANSPORTEUR

9.1. 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 passagers non autonomes, dès lors qu'ils sont remis aux personnes habilitées, désignées dans le listing des personnes transportées).

9.2. ASSURANCES

Le transporteur souscrit une assurance « responsabilité civile » en qualité d'organisateur de transport de personnes en situation de handicap et « individuelle accident » pour les passagers.

11. ECHANGES ENTRE L'ETABLISSEMENT, LE TRANSPORTEUR, LES PERSONNES TRANSPORTEES ET LES REPRESENTANTS LEGAUX (PARENTS OU 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 trajet le plus matinal et 1 h après la dernière dépose du trajet le plus tardif l'après-midi.

L'Etablissement est l'interlocuteur privilégié des travailleurs et des représentants légaux concernant l'organisation du transport des travailleurs.

Les travailleurs et représentants légaux 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 travailleurs ou représentants légaux vers l'Etablissement.

12

Je déclare avoir pris connaissance du présent règlement et en accepter sans réserve les termes et conditions.
(Parapher chaque page, apposer le cachet de l'entreprise, dater et signer ci-dessous en faisant précéder la signature de la mention manuscrite « lu et approuvé ».)

Fait à _____, le _____ / _____ /202

Signature et cachet

Annexe : « Fiche incident »