

Clauses techniques particulières

Service d'aide à la mobilité

Article 1 : Définition du service

Le service d'aide à la mobilité comprend les prestations suivantes :

LOT 1 : TRANSPORT A LA DEMANDE

Ce lot concerne :

Trajets dits « de la vie quotidienne » partie forfaitaire :

- La mise à disposition d'un minibus de 9 places (5 places assises et 1 place pour un fauteuil roulant minimum) adapté au transport des personnes âgées à mobilité réduite ou non (y compris pour des personnes en fauteuil roulant), pour des trajets dits "de la vie quotidienne" à la demande.

En résumé, le véhicule doit répondre à des normes exigeantes de confort, de sécurité et d'esthétique, assurant une expérience de transport optimale pour les personnes âgées utilisant le véhicule.

- L'adaptation du véhicule aux réglementations des Zones à Faible Émission (ZFE), incluant Saint-Denis et certaines villes limitrophes, est requise. Dans ce contexte, le prestataire devra proposer un véhicule à la motorisation la plus écologique et économique, de type 100% électrique recevant la vignette Crit'Air 0, ou hybride recevant la vignette Crit'Air 1. Le véhicule correspondant devra être disponible dans un délai maximum de 18 mois à compter de la date d'attribution du marché, et un bonus sera attribué aux candidats pouvant mettre plus rapidement à disposition du pouvoir adjudicateur un véhicule Crit'Air 0 ou 1.

- Un/e chauffeur chargé/e de la conduite du véhicule, d'un accompagnement à la montée et la descente du véhicule et muni d'un téléphone portable professionnel. Elle/il sera également chargé/e de valider les tickets, de contrôler l'accès au transport à la demande, de délivrer des tickets à l'unité et de gérer la sous-régie.

- La gestion des plannings de transport et des prises de rendez-vous avec les usagers porteurs d'une carte d'inscription au service (ou tout autre moyen permettant de justifier l'accès à ce service). Cette carte ainsi que les carnets de tickets seront délivrés par la Maison des Seniors

- La transmission d'éléments statistiques de suivi mensuels et annuels.

Trajets dits « de renfort » partie à bons de commande :

- Le service d'aide à la mobilité pourra également intervenir pour des prestations ponctuelles additionnelles en optimisation du véhicule mis en place, en particulier concernant le soir et le week-end, et ce dans les mêmes conditions et sur bon de commande.

1.1 Public concerné

Les bénéficiaires de cette prestation sont en priorité les dionysien.ne.s âgé.e.s de plus de 70 ans, qu'ils ou qu'elles soient ou non en situation de handicap. Le service est accessible également aux personnes en situation de handicap et à mobilité réduite dès 60 ans (porteurs d'une carte Mobilité Inclusion, mention invalidité ou stationnement, ou allocataires de l'APA avec un taux d'incapacité permanente d'au moins 80%).

Des personnes accompagnantes peuvent également utiliser cette prestation : pour les professionnels, le trajet est gratuit sur présentation d'une carte professionnelle, pour les proches de l'usager (amis ou famille), le trajet est au même tarif que pour la personne inscrite au transport à la demande.

La Maison des Seniors délivre les cartes d'inscription et les tickets qui devront être validés à la montée dans le véhicule par la/le chauffeur-accompagnateur.

Le service pourra être exceptionnellement gratuit et/ou ouvert à davantage de personnes, selon des conditions qui seront déterminées par la Maison des Seniors et transmises au prestataire en amont, au moins 48h à l'avance.

1.2 Planning et centrale de réservation

Les réservations devront être ouvertes 1 mois auparavant et faites au plus tard la veille avant midi. La veille de la prestation, un rappel des usagers devra être effectué, soit par sms, soit par un appel téléphonique.

La centrale de réservation doit être joignable par téléphone au moins 7 heures par jour du lundi au vendredi, entre 8h et 18h (selon des horaires à préciser par le prestataire), et par mail (avec obligation de réponse en moins de 48h ouvrées).

Le prestataire peut aussi proposer d'autres moyens pour faciliter les réservations (par exemple, par une réservation via Internet ou via une application).

1.3 Types de déplacement

A l'exception de trajets dits « de renfort » demandés par la Maison des Seniors, il s'agit de trajets dits « de la vie quotidienne » à la demande des usagers (courses, santé, loisirs, démarches administratives, cimetière...) qui s'effectuent par la centrale de réservation avec une recherche d'optimisation des parcours du véhicule et de son remplissage.

Le prestataire doit avoir la capacité de modifier certaines réservations en accord avec les usagers pour optimiser au mieux le fonctionnement du transport à la demande, en particulier pour des « sans rendez-vous ». Par exemple, si Mme A demande à faire une réservation pour aller au cimetière à 9h et M. B à 11h, le prestataire doit pouvoir leur proposer un trajet commun le matin, pour optimiser le remplissage et pour permettre à d'autres usagers d'utiliser le véhicule pour d'autres motifs.

1.4 Périmètre géographique d'intervention

Les déplacements prévus au titre de ces trajets s'inscriront dans le périmètre suivant :

- le territoire de Saint-Denis, il est à noter que le territoire de la commune de Saint-Denis pourra être amené à s'élargir à la commune de Pierrefitte si la création de la commune nouvelle de Saint-Denis en projet est concrétisée au 1^{er} janvier 2025.
- et en dehors du territoire de Saint-Denis : Cimetière des Joncherolles (Villetaneuse-Pierrefitte-sur-Seine), le centre-ville de Bobigny, Clinique de l'Estrée (Stains) et Clinique du Landy (Saint-Ouen). Le périmètre hors de Saint-Denis peut être amené à évoluer dans un rayon d'environ 15km.

1.5 Durée et amplitude horaire du service

Ce service d'aide à la mobilité fonctionnera du lundi au vendredi inclus, toute l'année, à l'exception des jours fériés. Il est requis la désignation d'un interlocuteur dédié pour les équipes de la Maison des Seniors dans le cadre de ce marché, accessible par téléphone ou par e-mail, capable de fournir une réponse dans un délai de 48 heures.

Les horaires sont les suivants : du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h30. La Ville se réserve le droit de modifier les horaires au cours du marché en fonction de l'évolution de la fréquentation du service (mais le volume restera constant : 40h par semaine), sur une plage horaire allant de 8h à 20h. Toute modification de ce critère se fera en concertation avec le prestataire, au moins 15 jours ouvrés à l'avance et dans un délai raisonnable.

De manière exceptionnelle, sur bons de commande, le service d'aide à la mobilité pourra fonctionner les samedis, dimanche et jours fériés selon les horaires définis par la Maison des Seniors, ainsi qu'en soirée. Le prestataire sera tenu informé de ces demandes dans un délai raisonnable et convenu.

1.6 Matériel mis à disposition

a) Caractéristiques du véhicule :

Ce véhicule doit être récent, avec une période d'utilisation de moins de 4 ans, et doit répondre aux critères suivants :

- Confort des Sièges : Sièges ergonomiques, offrant un rembourrage optimal pour le bien-être des passagers.
- Isolation Phonique : Isolation acoustique efficace pour créer une ambiance calme à l'intérieur du véhicule.
- Climatisation Réversible : Véhicule équipé d'un système de climatisation offrant un contrôle précis de la température, adapté à toutes les conditions climatiques.
- Sécurité Renforcée : Ceintures de sécurité robustes et correctement positionnées pour garantir la sécurité des passagers.
- Éclairage Ambiant : Prioriser la sécurité et l'esthétisme en intégrant un éclairage extérieur optimal à la tombée de la nuit.
- Espace de Rangement Pratique : Solutions astucieuses permettant une organisation facile des effets personnels à bord.
- Finitions Esthétiques : Matériaux de qualité et couleurs harmonieuses pour apporter une touche d'élégance aux finitions intérieures.
- Espace Suffisant pour les Jambes : Aménagement intérieur offrant un espace généreux pour le confort de tous les passagers.
- Marche-Pied Rétractable Antidérapant : Accès facilité avec un marchepied rétractable, garantissant sécurité et praticité.

- Poignées pour la Montée/Descente : Poignées judicieusement positionnées pour faciliter l'entrée et la sortie des passagers (notamment sur toutes les entrées et sorties du véhicule).
- Rampe d'accès pour Unité de fauteuil roulant

Le véhicule utilisé et son équipement pour ce type de transport spécialisé, devra être en bon état (extérieur-intérieur), conforme aux normes de sécurité en vigueur, avoir notamment fait l'objet des contrôles techniques, respectant les normes environnementales et notamment la circulation en Zone à Faible Emission.

Il s'agit d'affecter exclusivement au service d'aide à la mobilité concerné par le présent marché un minibus d'une capacité de 9 places qui devra être équipé notamment de :

- 9 places (5 places assises et 1 place pour un fauteuil roulant minimum),
- 1 à 2 portes arrière battantes,
- 1 porte latérale coulissante avec électropneumatique avec emmarchement surbaissé, ou toute autre système permettant la montée d'un fauteuil roulant, (manuel ou électrique),
- Système d'ancrage à 4 points dans le véhicule pour le transport du fauteuil.
- Dotation d'une ceinture ventrale pour le passager du fauteuil.

Une signalisation spécifique de transport des personnes en situation de handicap devra figurer sur le véhicule, ainsi que les logos de la Ville de Saint-Denis et du nom du service. Les modèles sont fournis par la Ville selon sa charte graphique. La fabrication de ces différents éléments signalétiques incombera au titulaire.

En cas de flocage permanent, le véhicule ne peut être dédié à d'autres utilisations que celles spécifiées dans le cadre du marché. Cependant, s'il est pourvu d'un flocage non permanent (par exemple, flocage aimanté, magnétique, etc.), permettant une utilisation indépendante de la Ville de Saint-Denis, il pourrait être autorisé à être affecté à d'autres usages en dehors de ce marché.

1.7 Chauffeur-accompagnateur/accompagnatrice

Le prestataire devra mettre à disposition des chauffeurs-accompagnateurs (homme ou femme) qui seront chargé-es :

- De la conduite du véhicule
- D'un accompagnement à la montée et la descente du véhicule
- De contrôler l'accès au transport à la demande (en vérifiant que les personnes respectent les critères d'utilisation)
- De valider les tickets
- De gérer la sous-régie, ou, à défaut, sur proposition du candidat, tout autre moyen permettant le règlement du bénéficiaire.

Ils devront idéalement posséder une expérience ou une formation incluant une conduite adaptée et prudente, une sensibilité aux besoins spécifiques des personnes âgées, des compétences en communication bienveillante, une connaissance des dispositifs d'aide à la mobilité, une formation aux premiers secours, et une compréhension des protocoles de sécurité liés au transport de ce public. La volonté de suivre des formations continues est également un atout.

Ils/elles devront être équipé(e)s d'un téléphone portable professionnel avec un numéro facilement joignable.

Article 2 : Droits et obligations des parties

2.1 Capacité du titulaire – responsabilité – assurance

Le titulaire devra être inscrit au registre des titulaires de transports publics routiers de personnes et son dirigeant devra être titulaire de l'attestation de capacité de transporteur délivrée par le Ministère des Transports.

Les risques découlant de la responsabilité civile et afférant à la circulation des véhicules utilisés pour l'exécution du service de transport, devront être assurés sans limitation par le titulaire.

La responsabilité de la Ville de Saint-Denis ne pourra être mise en cause dans aucun sinistre résultant de l'exécution du service par le titulaire et, notamment, dans un accident ou avarie qui pourrait résulter du fonctionnement du matériel ou de toute autre cause.

Le titulaire devra veiller au bon respect de la réglementation en matière de protection des données confiées par la Maison des Seniors et les bénéficiaires.

2.2 Exécution du service par le titulaire

2.2.1 Véhicule

Le titulaire aura l'entière responsabilité du bon fonctionnement, pour le compte de la Ville de Saint-Denis, du service d'aide à la mobilité.

Le titulaire sera tenu de répondre à toutes demandes répondant à l'article 1, dans les limites des places disponibles, et sera responsable des suites données à ces demandes. Le titulaire s'engage à fournir les prestations et les biens nécessaires à un fonctionnement optimal du service et sera responsable des installations et du matériel.

Le pouvoir adjudicateur requiert que le véhicule satisfasse non seulement aux exigences fonctionnelles énoncées dans le cadre de ce marché, mais aussi à des critères esthétiques. Cela inclut l'inspection de l'aspect global du véhicule, l'état de la carrosserie, ainsi que la propreté tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Cette approche vise à garantir que le véhicule soit en parfait état de fonctionnement, tout en étant esthétiquement conforme aux normes requises et propre pour son utilisation.

Le titulaire est tenu de se prêter aux visites de contrôle de l'entretien du matériel et de donner libre accès à ses garages, ateliers et magasins de dépôt au représentant de la Ville de Saint-Denis. En cas d'insuffisance d'entretien, la Ville de Saint-Denis pourra, sur la base d'un rapport d'expert, mettre en demeure le titulaire de remédier à cette insuffisance dans les délais fixés par l'expert. A défaut d'exécution dans les délais impartis, la Ville de Saint-Denis se réserve le droit de résilier le marché sans indemnité.

Si la sécurité publique était compromise du fait d'un mauvais état du matériel, la Ville de Saint-Denis pourrait proposer aux autorités compétentes en matière de police de prendre immédiatement, aux frais et risques du prestataire, les mesures nécessaires pour prévenir tout danger.

Dans le cas où l'expert conclurait à un défaut d'entretien de la part du titulaire, ce dernier supporterait les frais occasionnés par le déplacement de l'expert ainsi que l'expertise.

En fin de contrat, le véhicule reste la propriété du prestataire ou de son loueur.

2.2.2 Accompagnement sur les trajets de vie quotidienne, de renfort et exceptionnels

La/le chauffeur devra s'arrêter au plus près du domicile des personnes en fonction des possibilités de stationnement. Il n'attendra pas et n'accompagnera pas les personnes dans leurs activités, mais sera chargé d'aider les personnes à la montée et à la descente du véhicule. La/le chauffeur pourra se rendre jusqu'à la porte du domicile de la personne lorsque cela s'avèrera nécessaire et uniquement dans le cas où d'autres usager.ère.s ne seront pas présents dans le véhicule.

La/le chauffeur aura accès à l'ensemble du centre-ville de Saint-Denis, selon des modalités à préciser (bip, etc.).

2.2.3 – Organisation de la prise de rendez-vous

La Maison des Seniors informera le prestataire de tout nouvel abonnement en lui communiquant les informations utiles pour le service.

Les trajets dits « de la vie quotidienne » à la demande des usagers (courses, santé, loisirs, démarches administratives, cimetières...) s'organiseront via une centrale de réservation avec une recherche d'optimisation des parcours du véhicule et de son remplissage. Cette centrale de réservation sera ouverte aux heures de fonctionnement du service.

Le prestataire se chargera de contacter l'usager quelques minutes avant son arrivée afin de signaler l'arrivée imminente du véhicule. Une procédure sera précisée avec la Maison des Seniors en cas de non réponse de l'usager.

2.2.4 – Mise en place d'une régie de recettes dans le bus

La Ville de Saint-Denis confiera une sous-régie de recettes au prestataire, ou, à défaut, sur proposition du candidat, un moyen permettant le règlement du bénéficiaire. Cette disposition permettra aux usager.ère.s n'ayant pas pris d'abonnement de prendre un ticket à l'unité dans le bus. Le prix sera déterminé par la Maison des Seniors (il est actuellement de 1,30 €). La/le chauffeur encaissera directement dans le véhicule contre remise à l'usager d'un justificatif de paiement qui prendra la forme d'un ticket. Il n'aura de qualité ni pour accorder des délais de paiement, ni pour exercer des poursuites.

Cette sous-régie sera rattachée à la régie de recettes de la Ligne Bleue abonnement gérée par le personnel de la Maison des Seniors. La/le chauffeur-accompagnateur aura la qualité de sous-régisseur.

Le prestataire sera chargé de verser son encaisse au minimum une fois par mois auprès de la Maison des Seniors, ou dès que le montant de celle-ci aura atteint 50 euros.

2.2.5 - Gestion des conflits

La/le chauffeur doit être formé/e à la prise en charge des personnes âgées à mobilité réduite ou non et des personnes en situation de handicap. Tout incident avec un.e usager.ère doit être porté à la connaissance de la Ville dans les plus brefs délais, sous 24h.

2.3 Continuité du service

Le prestataire doit respecter les horaires de rendez-vous déterminés par la plateforme de réservation.

Le prestataire s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la continuité du service en cas de défaillance du véhicule ou d'absence du chauffeur ou du téléopérateur (centrale de réservation).

Article 3 : Obligation d'information, d'évaluation et de suivi

3.1. Relations entre le prestataire et la ville

Au moins 1 fois par mois, à l'occasion de la remise de la caisse, la/le chauffeur doit prendre rendez-vous avec la Maison des Seniors et consacrer 1h pour échanger sur la prestation, les évolutions possibles du service, les travaux...

Tous les 6 mois, à l'occasion de la remise d'un bilan détaillé, un point de bilan devra être réalisé en présentiel entre la Maison des Seniors et les responsables du prestataire et les chauffeurs.

3.2. Suivi statistique

Le prestataire s'engage à fournir **mensuellement** des statistiques sur la prestation :

- Un tableau récapitulatif par mois indiquant le nombre d'utilisateurs uniques ayant utilisé le dispositif, le nombre de trajets, la répartition des utilisateurs et des trajets par motifs d'utilisation du véhicule, le nombre et les motifs de refus effectués par la centrale de réservation ainsi que le nombre de trajets réservés mais annulés le jour même par les utilisateurs. Ce tableau devra comporter des éléments en matière de billetterie, ainsi que des éléments en matière de remplissage des véhicules.
- Des données anonymes (avec un numéro d'identification par utilisateur), récapitulant par trajet la date, l'heure, les adresses de départ et de destination, la commune concernée, la présence ou non d'un accompagnateur (en précisant s'il s'agit d'un accompagnateur professionnel ou proche aidant) et les motifs.

Un bilan détaillé sera fourni par le prestataire **tous les 6 mois**.

Chaque bilan fera état, entre autres :

- De son activité dans le cadre du service (statistiques de fréquentation mensuelles évoquées ci-dessus, lieux desservis, pics horaires d'activité, incidents, etc.),
- Des résultats d'une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs. Le prestataire soumettra pour avis un questionnaire au représentant du pouvoir adjudicateur avant diffusion de celui-ci.
- Des demandes des abonnés qui n'auront pu être satisfaites concernant les lieux desservis, les horaires, etc. Cela devra comprendre des éléments statistiques (appels, taux de réponse, motifs de refus) et des propositions d'évolution pour répondre mieux aux demandes des utilisateurs.

A la demande du pouvoir adjudicateur, le prestataire fournira des exemples de plannings réels et pourra donner accès à la centrale de réservation.