

# 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 2 : NAVETTE**

Trajets de type « Navette » partie forfaitaire :

- La mise à disposition d'un minibus urbain entre 18 et 31 places (assises/debout) adapté au transport des personnes âgées à mobilité réduite ou non (y compris pour des personnes en fauteuil roulant), pour des trajets pré-déterminés par les services de la ville sous forme de navette (de 6 à 10 lieux). Ce véhicule doit être récent, avec une période d'utilisation de moins de 4 ans, et doit répondre aux critères suivants :

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 minibus 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, sera muni(e) d'un téléphone portable professionnel. Il/elle sera également responsable de la validation des tickets, de la délivrance de billets à l'unité, de la gestion de la sous-régie et du contrôle de l'accès au transport en vérifiant que les usagers soient porteurs de la carte d'inscription délivrée par la Maison des Seniors.

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

Le titulaire sera sollicité, en cas d'évolution de la demande, pour ajuster la prestation dans un délai raisonnable, soit de 1 à 2 mois, en concertation avec le titulaire.

Cette prestation est conclue à prix forfaitaire, sur la base d'un forfait annuel.

#### **Trajets de type « additionnels » partie à bons de commande :**

Le service d'aide à la mobilité pourra également intervenir pour des prestations « exceptionnelles », en proposant, à la demande de la ville, des véhicules de capacité adaptée à différents besoins et prestations pour des événements particuliers, sur des

amplitudes horaires variables (par exemple, le soir, le week-end ou un jour férié) et sur des trajets différents.

### **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'il.elle.s 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 stationnement ou invalidité, 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/accompagnatrice.

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 Périmètre géographique d'intervention**

Les déplacements prévus au titre de la navette s'effectueront selon un trajet déterminé par le pouvoir adjudicateur, autour de 6 à 10 lieux situés à Saint-Denis ainsi que, éventuellement, quelques points précis hors du territoire de Saint-Denis (comme le Cimetière des Joncherolles). 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<sup>er</sup> janvier 2025. Le périmètre hors de Saint-Denis pourrait être amené à évoluer.

### **1.3 Durée et amplitude horaire du service**

La navette fonctionnera 3 demi-journées par semaine, selon des jours encore à déterminer (a priori, mardi, vendredi et samedi) et des horaires à préciser (a priori, en matinée, sur une durée comprise entre 3h et 4h30), toute l'année, à l'exception des jours fériés. La prestation pourra être amenée à être renforcée au-delà des 3 demi-journées si besoin et fera l'objet d'un bon de commande avec un délai de prévenance d'un mois.

La Ville se réserve le droit de modifier les horaires au cours du marché en fonction de l'évolution de la fréquentation du service, avec un délai de prévenance d'1 mois de la part du pouvoir adjudicateur.

### **1.4 Matériel mis à disposition**

Le minibus 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 18 places minimum qui devra être équipé notamment de :

- 18 à 31 places (assises/debout),
- 1 emmarchement surbaissé ou tout autre système permettant la montée d'un fauteuil roulant,
- 1 facilité d'accès pour les personnes à mobilité réduite (par exemple, un marchepied rétractable et antidérapant, des poignées pour faciliter la montée et la descente des passagers, une montée basse...)
- Un aménagement pour accueillir un ou plusieurs fauteuils roulants (idéalement via des sièges rétractables) ainsi qu'un dispositif d'attache de sécurité pour fauteuils,
- Du matériel de secours (trousse de 1<sup>ers</sup> soins, gilet jaune, triangle de signalisation).

Le véhicule devra être confortable, avec de la place pour les jambes des passagers ainsi que leurs affaires personnelles (possibilité, par exemple, de prendre plusieurs caddies).

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 serait autorisé à être affecté à d'autres usages en dehors de ce marché.

### **1.5 Chauffeur-accompagnateur/accompagnatrice**

Le prestataire devra mettre à disposition un chauffeur-accompagnateur (homme ou femme).

Ils/elles seront chargé-es :

- De la conduite du minibus
- D'un accompagnement exceptionnel à la montée et la descente du véhicule pour les personnes à mobilité réduite
- 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, un 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 muni-es d'un téléphone portable professionnel

## **1.6 Caractéristiques du véhicule**

- 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

## **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 Minibus*

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 aux 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 navette*

La/le chauffeur devra s'arrêter sur les points d'arrêt prévus à cet effet et spécifiés par le pouvoir adjudicateur. En cas d'inaccessibilité de ces points d'arrêt, elle/il devra s'en arrêter au plus près. Elle/il n'attendra pas et n'accompagnera pas les personnes dans leurs activités, mais pourra être chargé d'aider les personnes à la montée et à la descente du véhicule.

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

Les trajets dits de "navette" seront organisés sans rendez-vous, desservant de 6 à 10 lieux de ramassage et de dépose répartis sur la Ville de Saint-Denis (ainsi que potentiellement en dehors du territoire pour un ou deux arrêts maximum), définis par la ville. Le prestataire devra obligatoirement arrêter le minibus pendant 2 minutes sur chacun de ces lieux et respecter autant que possible la "fiche horaire" établie pour chaque point d'arrêt et de ramassage prédéfini par le pouvoir adjudicateur. Le parcours de la navette sera défini par la ville, il pourra être amené à évoluer et pourrait être différent au cours de la semaine (par exemple, lors d'une journée spécifique où un point d'arrêt serait ajouté au cimetière des Joncherolles).

#### *2.2.3 – Mise en place d'une régie de recettes dans le bus*

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

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 gérée par le personnel de la Maison des Seniors. La/le chauffeur 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 maximum.

### **2.3 Continuité du service**

Le prestataire doit respecter les horaires de la navette, déterminés par le pouvoir adjudicateur. 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.

## **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 ou le prestataire doit prendre rendez-vous avec la Maison des Seniors et consacrer au moins 30 minutes pour échanger sur la prestation, les évolutions possibles du service, les travaux ayant des conséquences sur le trajet, etc.

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 (ainsi qu'éventuellement 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'usagers uniques ayant utilisé le dispositif ainsi que le nombre d'usagers par lieu de ramassage. Ce tableau devra comporter des éléments en matière de billetterie, ainsi que des éléments en matière de remplissage de la navette.
- Des données anonymes précises, selon les capacités du prestataire (tableau d'exemple à fournir).

Un bilan détaillé sera fourni par le prestataire **tous les 6 mois**.  
Chaque bilan fera état, entre autres :

- De son activité de navette (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 abonné.es qui n'auront pu être satisfaites concernant les lieux desservis, les horaires, etc. Cela devra comprendre des éléments statistiques (nombre e refus, éventuels motifs de refus) et des propositions d'évolution pour répondre mieux aux demandes des usagers.