



Département de la santé et de l'action sociale
Direction générale de la cohésion sociale
DIRECTIVE
concernant
LES PRESTATIONS PROFESSIONNELLES DE
TRANSPORT POUR LES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

BASES LEGALES

Vu la loi fédérale sur le marché intérieur du 6 octobre 1995 (LMI) ;

Vu la loi du 24 janvier 2006 d'aide aux personnes recourant à l'action médico-sociale (LAPRAMS) et son règlement d'application du 28 juin 2006 (RLAPRAMS) ;

Vu la loi du 6 octobre 2009 sur l'Association vaudoise d'aide et de soins à domicile (LAVASAD) et son règlement d'application du 11 novembre 2009 (RLAVASAD) ;

Vu la loi du 29 mai 1985 sur la santé publique (LSP) et son règlement d'application du 9 mai 2018 sur les urgences préhospitalières et le transport des patients (RUPH) ;

Vu la loi du 31 mai 2005 sur l'exercice des activités économiques (LEAE) et le règlement du 11 décembre 2019 sur le transport de personnes à titre professionnel (RTTP) ;

Vu la convention du 12 décembre 2006 conclue entre la DGCS (anciennement SASH) et l'AVASAD (anciennement OMSV) pour la gestion du programme de Transports à mobilité réduite (TMR) ;

Le Département de la santé et de l'action sociale (ci-après : le département) édicte la directive suivante :

I / GENERALITES

Art. 1 But

¹ La présente directive a pour but de fixer les modalités de collaboration, de financement et de surveillance des prestations délivrées par les services de transport professionnel, qui proposent des transports individuels, avec véhicule adapté et non adapté, aux personnes à mobilité réduite.

² Elle a également pour but de garantir un service de transport pour personnes à mobilité réduite (TMR) efficace, accessible et préservant les intérêts publics prépondérants d'économicité et de qualité des prestations.

Art. 2 Champ d'application

¹ La présente directive s'applique aux prestataires de transport professionnel, avec véhicule adapté ou non adapté, au bénéfice d'une autorisation d'exercer selon la réglementation cantonale, respectivement communale applicable en la matière.

² L'activité du prestataire de transport pour le programme TMR s'inscrit dans la mission de service public du Bureau TMR. A ce titre, le prestataire de transport prend en charge une clientèle dont la mobilité est réduite, au bénéfice ou non de moyens auxiliaires et nécessitant un accompagnement approprié.

³ Si des dispositions légales ou des directives existent dans le canton d'origine du siège social de l'entreprise qui offre des prestations similaires pour ce type de marché, ces dernières sont applicables et remplacent la présente directive, conformément aux art. 2 al. 5 et 3 LMI.

⁴ En l'absence de disposition légale ou de directive existante dans le canton d'origine du siège social de l'entreprise qui offre des prestations similaires pour ce type de marché, le prestataire extra-cantonal n'est pas soumis automatiquement à l'intégralité de la législation vaudoise dans les limites fixées par les art. 2 al. 5 et 3 LMI.

⁵ Les services d'ambulances sont soumis aux dispositions de la Direction générale de la santé (DGS) applicables en la matière.

Art. 3 Prestataires

¹ Le prestataire de transport peut exercer à titre bénévole conformément aux art. 17 et 18 de la présente directive.

² Le prestataire de transport professionnel peut être une entreprise avec plusieurs chauffeurs ou un chauffeur avec un statut d'indépendant.

II / USAGERS

Art. 4 Bénéficiaires

¹ Les bénéficiaires des prestations TMR sont des personnes mineures ou majeures, domiciliées dans le canton de Vaud, dont la mobilité est réduite et dont les besoins de transports sont pris en charge par les Bureaux TMR.

Art. 5 Personne à mobilité réduite

¹ Est considérée comme personne à mobilité réduite, toute personne qui en raison d'une dépendance physique, psychique ou sensorielle, temporaire ou chronique, est dans l'impossibilité de prendre seule les transports publics et qui de ce fait nécessite un accompagnement au transport qui n'est ni un soin ni une surveillance médicale.

² La reconnaissance de ce statut est formalisée par la délivrance d'une carte de légitimation (Annexe I) par le Bureau TMR à la suite d'une évaluation médico-sociale du besoin réalisée par le Centre Médico-Social (CMS) ou Pro Infirmis.

³ A chaque échéance de la carte pouvant intervenir entre 3 mois et 3 ans, le statut de personne à mobilité réduite est réévalué.

⁴ Cette carte permet à son titulaire d'être reconnu par le prestataire de transport, de commander ses transports, de renseigner sur la période de validité de son statut ainsi que de déterminer le type de véhicule qui lui est attribué.

⁵ Lors de la délivrance de la carte à son titulaire, ce dernier reçoit également la liste des prestataires disponibles pour son secteur, précisant leurs données de contact et leurs grilles tarifaires.

Art. 6 Niveaux d'aide nécessaire

¹ Pour déterminer le choix du prestataire et le type de véhicule approprié au transport de la personne à mobilité réduite, quatre niveaux d'aide nécessaire sont identifiés, soit :

- a. sans aide : le client ne peut pas utiliser, ou seulement occasionnellement, les transports publics de manière autonome (fatigabilité, sécurité). Il ne nécessite pas d'aide pour monter dans un véhicule non adapté, ni d'accompagnement, car il est autonome ;
- b. aide légère : le client sort seul du domicile et peut attendre au bord de la route. Il se déplace sans accompagnement et a besoin d'aide pour des actes spécifiques tels que monter/descendre du véhicule, s'asseoir/se lever (par exemple : une personne en fauteuil roulant qui peut/sait se transférer avec une aide légère ; une personne, avec deux cannes, qui a besoin d'aide pour s'installer dans la voiture) ;
- c. aide partielle : le client sort seul de son appartement/sa maison et attend le transporteur dans le hall/devant la porte de la maison. Il a besoin d'être surveillé/accompagné durant ses déplacements à l'extérieur (instabilité, risque de chute ou de désorientation spatio-temporelle) et peut avoir besoin d'aide pour des actes spécifiques ;
- d. aide complète : le client est dépendant de l'aide et de l'accompagnement d'une tierce personne tout au long de la chaîne de déplacement. Il doit être cherché dans son lieu de vie et accompagné jusqu'à la destination.

Art. 7 Critères d'attribution d'une catégorie de prestataire à un usager

¹ L'attribution des clients TMR aux catégories de prestataires de transport dépend du niveau d'aide et du type de véhicule nécessaires pour assurer un transport de qualité au client.

² Les attributions peuvent être modifiées selon l'évolution médicale et personnelle du client. Ce changement se fait uniquement sur la base d'une évaluation médico-sociale.

III / PRESTATAIRES

Art. 8 Typologie des courses TMR

¹ Les courses TMR reconnues par la DGCS sont les suivantes :

- a. les courses thérapeutiques LAMal et non LAMal ;
- b. les courses CAT (centres d'accueil temporaire) avec soins ou à but social ;
- c. les courses professionnelles et les courses de formation reconnues par l'Office de l'assurance-invalidité ;
- d. les courses loisirs, qui comprennent les courses pour la gestion de la vie quotidienne, sociale et culturelle.

² D'autres courses non reconnues par la DGCS peuvent être réalisées par les prestataires de transports à mobilité réduite, notamment les courses scolaires non reconnues par l'OSPES¹ et les courses CTR (Centre de traitement et de réadaptation) / EMS (Etablissement médico-social).

¹ Office du soutien pédagogique et de l'enseignement spécialisé (OSPES)/Direction générale de l'enseignement obligatoire et de la pédagogie spécialisée (DGEO)

³ Selon le type de courses et le régime social appliqué au bénéficiaire, des financements et des possibilités de remboursement sont proposés par les Bureaux TMR au client (Annexes II et III).

Art. 9 Groupes d'usagers par niveau de mobilité physique et cognitive

¹ Trois groupes d'usagers sont identifiés pour déterminer le type de véhicule approprié :

- a. la clientèle sans fauteuil roulant, en mesure d'effectuer des déplacements à pied ;
- b. la clientèle avec fauteuil roulant et possibilité de transferts ;
- c. la clientèle avec fauteuil roulant électrique ou pas de possibilité de transferts.

² Deux groupes d'usagers sont identifiés pour déterminer le type d'accompagnement approprié :

- a. la clientèle sans trouble cognitif ;
- b. la clientèle avec trouble cognitif, de type désorientation spatio-temporelle ou troubles du comportement.

Art. 10 Catégories de prestataires

¹ Deux catégories de prestataires de transport sont reconnues par la DGCS :

- a. celle avec véhicule non-adapté ;
- b. celle avec véhicule adapté, tel que défini sous art. 11 de la présente directive.

² L'utilisation d'un véhicule non-adapté est autorisée pour la clientèle se déplaçant sans fauteuil roulant ou avec un fauteuil pliable et nécessitant au maximum une aide partielle au transfert dans le véhicule, telle que définie à l'art. 9 al. 1 lettres a et b et al. 2 lettre a.

³ L'utilisation d'un véhicule adapté est nécessaire pour la clientèle en fauteuil roulant électrique et/ou n'ayant pas la possibilité d'être transférée dans le véhicule et/ou présentant des troubles cognitifs ou du comportement, telle que définie à l'art. 9 al. 1 lettre c et al. 2 lettre b.

Art. 11 Prestataires de transport avec véhicule adapté

¹ Le prestataire de transport avec véhicule adapté satisfait aux exigences cumulatives suivantes :

- son personnel doit avoir suivi au minimum 3 jours de formation initiale ;
- son personnel suit régulièrement des formations continues afin de maintenir les compétences utiles en la matière afin de délivrer des prestations de qualité et de tenir compte des évolutions dans le domaine ;
- ses véhicules disposent au minimum d'une rampe d'accès, de points d'ancrage dans le véhicule, d'un verrouillage centralisé des portes garantissant la sécurité de la clientèle qu'il transporte. Pour le surplus, il est recommandé d'appliquer la norme ISO 7176-19 et ISO 10542.

Art. 12 Principe de subsidiarité

¹ Les prestataires de transport professionnels sont attribués à la clientèle en subsidiarité des prestataires de transport bénévoles dans le respect de la mission de promotion du bénévolat assurée par les Bureaux TMR et dans la limite de capacité de prestation de ceux-ci.

² Un prestataire de transport professionnel ne peut être prestataire principal que si le groupement bénévole local n'est pas actif ou non adapté pour la prestation.

IV / MISSIONS DE L'AVASAD ET DES BUREAUX TMR

Art. 13 Missions de l'AVASAD

¹ En application de l'art. 2 LAVASAD, de l'art. 10 al. 2 let. b LAPRAMS et de la convention DGCS-AVASAD en vigueur, le dispositif de l'AVASAD est chargé de gérer le programme cantonal TMR pour permettre le maintien à domicile en favorisant l'accessibilité aux transports adaptés des personnes à mobilité réduite.

² Sur mandat de la DGCS, l'AVASAD, en application de la présente directive, est en outre chargée de :

- a. la procédure d'appel à candidatures en application de la LMI pour la décision de droit de prestation dans les lots par zone géographique ;
- b. la conception et le suivi de l'offre des formations utiles pour les prestataires professionnels et bénévoles de transports TMR, ou en collaboration avec d'autres organismes de formation ;
- c. l'établissement des standards de qualité ainsi que l'élaboration et le suivi du processus de gestion des plaintes des clients des Bureaux TMR ;
- d. la gestion et l'édition des statistiques des courses réalisées par les prestataires de transport professionnels et bénévoles qui collaborent avec les Bureaux TMR ;
- e. la remise d'un rapport annuel à la DGCS sur l'activité des Bureaux TMR.

Art. 14 Missions du Bureau TMR

¹ En application de l'art. 9 al. 1^{er} let. a RLAPRAMS, la mission du Bureau TMR est notamment d'assurer les activités qui permettent la gestion des courses, le contrôle de la qualité des prestations fournies et l'ensemble des relations avec les prestataires de transport.

² Conformément à l'art. 2 al. 5 LAVASAD, les Bureaux TMR sont gérés par les associations/fondations régionales d'aide et de soins à domicile (ci-après les A/F), sur mandat de l'AVASAD.

³ Le Bureau TMR est en particulier responsable du respect de la présente directive et de la qualité de la prestation. A ce titre, il participe à la mise en œuvre des formations utiles à la prestation, avec le soutien de l'AVASAD. Il est aussi autorisé à proposer des sanctions telles que décrites à l'art. 30 de la présente directive et validées par l'AVASAD pour les prestataires qui ne respectent pas la présente directive.

⁴ Dans le cadre de la procédure d'appel à candidatures telle que définie à l'art. 19 al. 2 à 5 de la présente directive, l'A/F, respectivement son Bureau TMR, est en outre chargée de définir les besoins en termes de couverture de prestations TMR sur son territoire (cas de départ en retraite, faillite, retrait du droit de prestation, etc.).

⁵ Pour le surplus, le détail des activités du Bureau TMR est prévu dans la convention DGCS-AVASAD.

V / PRINCIPES DE REPARTITION DES COURSES TMR

Art. 15 **Economicité**

¹ Dans une optique d'économicité des coûts et d'une utilisation parcimonieuse des deniers publics, la couverture du besoin TMR par zone géographique est prioritairement assurée par les prestataires de transport bénévoles, tels que définis aux art. 17 et 18 de la présente directive

² Les zones géographiques non couvertes ou partiellement couvertes en besoin TMR par les prestataires bénévoles sont assurées par les prestataires de transport professionnels.

Art. 16 **Répartition du marché**

¹ La répartition des courses garantit l'équité entre les prestataires professionnels, en conformité avec la LMI, sur la base des critères suivants :

- l'ordre de distribution respecte un tournus entre les prestataires professionnels comprenant des compagnies (plusieurs chauffeurs) et des indépendants (un seul chauffeur) ;
- la disponibilité du chauffeur sollicité pour une course transmise (acceptée ou refusée). Une course refusée est redirigée automatiquement et rapidement vers le prestataire disponible suivant (Annexe IV).

² Sauf volonté contraire et explicite du bénéficiaire ou de son représentant légal, la répartition des courses est assurée par un logiciel qui traite les demandes par rotation entre prestataires qui garantit l'absence d'inégalités dans la répartition des courses, offrant ainsi une transparence et une équité de traitement entre tous les prestataires.

VI / PRESTATAIRES DE TRANSPORT BENEVOLES

Art. 17 **Prestataires de transport bénévoles**

¹ Les prestataires de transport bénévoles sont exemptés de la procédure d'appel à candidatures selon la LMI.

² Ils couvrent un secteur sans chevauchement entre eux, en respectant les recommandations relatives aux transports bénévoles².

Art. 18 **Bénévolat**

¹ On entend par bénévolat, l'activité exercée sans rémunération en nature ou en espèce. Elle est librement choisie et réalisée pour le bien d'autrui.

² Les chauffeurs engagés dans les activités d'un prestataire de transport bénévole sont défrayés selon la réglementation fiscale en vigueur.

² « Dispositif bénévole de maintien à domicile vaudois : Recommandations relatives aux transports bénévoles », Bénévolat-Vaud et DGCS

VII / CONDITIONS D'ACCES AU MARCHÉ TMR DES PRESTATAIRES DE TRANSPORT PROFESSIONNELS

Art. 19 Généralités

¹ Dans chacune des zones géographiques déterminées par la DGCS, le droit de prestation dans un lot se réalise selon le type de transport pour les prestataires professionnels par une procédure d'appel à candidatures conformément à la LMI. Le nombre de prestataires par lot n'est pas limité.

² Tout prestataire de transport professionnel peut s'annoncer comme candidat, en déclarant par écrit son engagement sur l'honneur qu'il répond aux conditions légales suivantes :

- respecter les charges sociales et impôts pour son entreprise ;
- respecter les prescriptions de la loi sur le travail ;
- être titulaire des autorisations de transport professionnel de personnes délivrées par un canton suisse, lorsque celles-ci sont légalement exigées ;
- respecter les exigences de la loi sur la protection des données personnelles du 11 septembre 2007 (LPrD), en particulier, prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité des données personnelles et sensibles des bénéficiaires.

³ Le prestataire de transport professionnel s'engage également à respecter les conditions organisationnelles suivantes en matière :

- de règles de collaboration transmises par le Bureau TMR (délai de remise des courses réalisées, leur prix et nombre de km, selon le modèle/support de transmission des informations utilisé par le bureau TMR) ;
- de qualité de conduite et de ponctualité ;
- d'aide à la clientèle selon les informations qui sont fournies par le Bureau TMR ;
- de relations avec la clientèle ;
- pour leurs véhicules, de respect des prescriptions techniques permettant d'effectuer des transports en toute sécurité ;
- de devoir de discrétion.

⁴ Conformément à l'art. 2 al. 3 de la présente directive, les candidats extra-cantonaux indiquent dans leur candidature s'il existe une directive ou des dispositions légales dans leur canton en lien avec le transport de personnes à mobilité réduite pour ce type de marché. Des contrôles peuvent être effectués via le service compétent du canton de provenance afin de confirmer la bonne application des dispositions précitées. Leur non-respect entraînera la suppression temporaire ou définitive de l'entreprise de la liste des entreprises autorisées à réaliser les prestations.

⁵ Les prestataires de transport professionnels s'engagent à fournir les documents requis figurant dans la liste des justificatifs nécessaires à l'établissement du contrat-cadre (Annexe V) pour obtenir le droit de prestation et procéder spontanément à leur mise à jour auprès du Bureau TMR concerné si nécessaire durant la période-cadre.

Art. 20 Formations TMR

¹ Le prestataire de transport professionnel, respectivement chacun des chauffeurs qui assure les courses TMR dans l'entreprise, doit suivre une formation obligatoire de base et une formation continue afin d'adapter ses prestations aux spécificités des besoins de la clientèle TMR et aux modalités de collaboration attendues par les Bureaux TMR.

² La formation de base peut être suivie après la signature du contrat-cadre.

Art. 21 Contrat-cadre entre l'A/F, respectivement le Bureau TMR, et le prestataire de transport

¹ En cas de droit de prestation pour un lot selon la LMI, l'A/F, respectivement son Bureau TMR, et le prestataire de transport professionnel signent un contrat-cadre conformément à l'art. 34 de la présente directive.

Art. 22 Durée de la période-cadre

¹ Le lot selon la zone géographique et selon le type de transport est attribué au prestataire de transport professionnel pour une durée déterminée dès la signature du contrat-cadre.

² A l'échéance, le droit de prestation pour les lots donnés aux prestataires de transport professionnel, fait l'objet d'une nouvelle procédure d'appel à candidatures selon la LMI conformément à l'art. 19 de la présente directive. A ce titre, les prestataires de transport professionnels renoncent d'ores et déjà à élever quelques prétentions que ce soit à l'endroit de l'AVASAD ou de la DGCS du fait du non-renouvellement du contrat-cadre à son échéance.

³ Le DSAS peut décider de prolonger le droit de prestation pour une période supplémentaire d'un an en cas de modification législative fédérale ou cantonale en la matière.

⁴ Un prestataire suspendu ou dont le contrat-cadre a été résilié en application de l'art. 30 de la présente directive, n'est pas autorisé à fournir à nouveau ses services pendant la durée initialement définie du contrat-cadre. Dans ce cas, il doit attendre le prochain appel à candidatures survenant à l'échéance du contrat-cadre.

Art. 23 Appel à candidatures intermédiaire et candidatures spontanées

¹ En dérogation à l'art. 22 al. 2 de la présente directive, en cas de sous-dotations des lots suite à l'appel à candidatures ou d'incapacité à assumer les courses ou l'augmentation des courses par les prestataires, un appel à candidatures peut être réalisé en dehors de la période-cadre.

² Les candidatures spontanées hors délai de l'appel à candidatures ne peuvent être traitées dans les 6 mois avant ou après la communication officielle de l'appel à candidatures.

³ Le contrat-cadre signé avec le prestataire de transport couvre uniquement la période restante pour atteindre l'échéance du prochain appel à candidatures tel que prévu à l'art. 22 de la présente directive.

VIII / TARIFS, MODALITES DE FACTURATION ET REMBOURSEMENT DES PRESTATAIRES DE TRANSPORT PAR L'A/F RESPECTIVEMENT LES BUREAUX TMR
--

Art. 24 Communication des tarifs

¹ Les tarifs du prestataire attribué sont portés à la connaissance de chaque bénéficiaire lors de la délivrance de sa carte de légitimation TMR, lui laissant ainsi le choix du prestataire à contacter en-dehors des horaires d'ouverture des Bureaux TMR.

Art. 25 Tarifs des prestataires de transport professionnels

¹ Les tarifs des prestataires de transport professionnels non-adaptés et adaptés sont fixés dans les contrats-cadres.

² Les tarifs fixés par les Communes, s'ils existent, sont applicables et reconnus par la DGCS.

³ En l'absence de tarifs communaux, le prestataire de transport s'engage à proposer des tarifs en cohérence avec ceux pratiqués par les autres professionnels du secteur d'activité pour des prestations similaires.

⁴ Les modalités relatives aux tarifs, notamment le temps d'attente, les kilomètres à vide, les spécificités régionales sont réglées dans les contrats-cadres.

⁵ Toute diminution de tarifs doit faire l'objet d'une communication à l'AVASAD pour mise à jour du catalogue.

⁶ Toute augmentation de tarifs ne peut se faire qu'à l'échéance de la durée indiquée dans le contrat-cadre.

Art. 26 Facturation et modalités de remboursement par le Bureau TMR

¹ Lorsque le contrat-cadre le prévoit, le remboursement des courses aux prestataires de transport est assuré par le Bureau TMR pour autant que les prix/kilomètres des courses soient transmis dans les délais demandés par le Bureau TMR.

² A défaut, le prestataire de transport se charge de se faire rembourser ses courses auprès de qui de droit.

³ En lien avec son mandat d'encaissement tel que cité à l'al. 1^{er}, le Bureau TMR peut prélever sur la facturation un pourcentage au titre de la gestion administrative. Cas échéant, ce pourcentage est fixé dans le contrat-cadre passé avec le prestataire de transport.

IX / CONTROLE, GESTION DES PLAINTES ET SANCTIONS

Art. 27 Contrôle

¹ En application de l'art. 14 al. 3 de la présente directive, le Bureau TMR peut procéder à un contrôle régulier des prestations délivrées par les prestataires de transport autant professionnels que bénévoles.

² Ce contrôle peut porter notamment sur la qualité des prestations, l'organisation des transports et l'application des tarifs.

³ Ce contrôle est basé sur les réclamations ou les retours positifs de la part des clients TMR.

⁴ Suite aux contrôles, le Bureau TMR peut procéder aux actions telles que décrites à l'art. 30 al. 3 de la présente directive.

Art. 28 Procédure de gestion des plaintes

¹ Sur mandat de la DGCS, l'AVASAD met en place pour les Bureaux TMR, une procédure de gestion des plaintes et des sanctions, décrites aux art. 30 et suivants de la présente directive, liées aux prestataires de transport professionnels ou bénévoles.

² Les A/F gèrent les plaintes des clients selon le processus défini par l'AVASAD décrit dans l'annexe VI de la présente directive.

Art. 29 Critères de détermination des sanctions

¹ Les critères de détermination des sanctions sont validés par la DGCS. Ceux-ci figurent en annexe VII de la présente directive.

² Ces critères sont mis à jour régulièrement, en fonction des besoins et des pratiques régionales.

³ Les prestataires de transport en sont informés par le Bureau TMR.

Art. 30 Sanctions en cas de manquement du prestataire de transport

¹ La sanction à laquelle s'expose le prestataire de transport dépend de la gravité et de la fréquence du manquement.

² Pour évaluer la gravité et la fréquence du manquement, le Bureau TMR se base sur l'annexe VII de la présente directive.

³ En fonction de la gravité et de la fréquence du manquement, la sanction peut prendre la forme :

- d'une évaluation et d'un contrôle du prestataire de transport, responsable des activités de son chauffeur. L'évaluation et le contrôle sont réalisés sur une année par le Bureau TMR ;
- d'un avertissement adressé au prestataire de transport avec un délai pour se mettre en conformité ;
- d'une suspension du chauffeur responsable du manquement en application de l'art. 31 de la présente directive ;
- d'une résiliation anticipée en application de l'art. 32 de la présente directive.

³ La procédure d'évaluation et les modalités du contrôle sont formalisées dans le contrat-cadre.

Art. 31 Suspension d'un chauffeur

¹ Selon la sanction envisagée, le Bureau TMR peut suspendre l'activité d'un chauffeur d'un prestataire de transport conformément à l'annexe VI de la présente directive.

Art. 32 Résiliation anticipée pour manquement

¹ Avec l'accord de l'AVASAD, l'A/F peut résilier de manière anticipée et sans délai un contrat-cadre avec un prestataire de transport en cas de manquement grave ou répété (3^{ème} plainte de clients différents dans l'année écoulée) de sa part, tels que, notamment :

- non-respect de la présente directive et du contrat-cadre ;
- problème avec le délai de prise en charge des courses ou refus récurrent de les assurer ;
- fraude, surfacturation, etc.

² Une résiliation anticipée peut aussi être activée si le prestataire de transport professionnel ne dispose plus d'une autorisation d'exercer selon la réglementation cantonale et communale applicable en la matière.

Art. 33 Remplacement du prestataire de transport en cas de résiliation anticipée

¹ En cas de résiliation anticipée du contrat-cadre avec un prestataire de transport, la recherche d'un remplaçant pour le périmètre alloué et durant une phase transitoire, est assurée par l'A/F, respectivement son Bureau TMR, conformément à l'art. 23 de la présente directive.

² Le cas échéant, le prestataire de transport, dont le contrat-cadre a été résilié, n'est pas autorisé à poser sa candidature, voire sera exclu d'office de la procédure d'appel à candidatures s'il devait tout de même déposer une candidature.

X / COLLABORATION DES PRESTATAIRES DE TRANSPORT AVEC LES ASSOCIATIONS/FONDTIONS, BUREAUX TMR

Art. 34 Contrat-cadre entre le Bureau TMR et le prestataire de transport professionnel

¹ Un contrat-cadre formalise la collaboration entre l'A/F, respectivement le Bureau TMR et le prestataire de transport professionnel.

² Ce contrat-cadre définit notamment la durée de droit de prestation, le lot attribué, le périmètre d'intervention, les jours et horaires d'intervention, les tarifs, le type de véhicule utilisé, la clientèle prise en charge, les spécificités liées à la facturation des courses ainsi que les modalités de transmission à l'AVASAD des données nécessaires au monitoring annuel des prestations de transport.

³ Le Bureau TMR est responsable de la gestion des contrats-cadres signés avec les prestataires de transport.

⁴ L'AVASAD transmet copie de ces contrats-cadres signés à la DGCS.

⁵ L'AVASAD les transmet également pour information à la Caisse cantonale de compensation AVS (CCVD), notamment en vue du remboursement des courses par les régimes sociaux.

Art. 35 Monitoring et statistiques

¹ A des fins de statistiques, les prestataires de transport remettent un reporting régulier portant sur les courses effectuées selon leur typologie telles que définies à l'art. 8 incluant les montants et leur répartition et sur les clients transportés, au Bureau TMR qui pourra les inclure dans son rapport annuel destiné à l'AVASAD. Les données internalisées au Bureau TMR régional, par la gestion totale des commandes de transport de la réception à la facturation en passant par la coordination, s'ajouteront à ces données externes pour constituer le monitoring de la prestation TMR.

² L'AVASAD transmet chaque année à la DGCS les données nécessaires au monitoring annuel des prestataires de transport.

³ L'AVASAD remet chaque année à la DGCS un rapport sur l'activité des TMR.

Art. 36 Plainte du prestataire de transport

¹ Le prestataire de transport est autorisé à communiquer au Bureau TMR tout abus constaté de la part de clients, en particulier les insultes au chauffeur ou les demandes d'arrêts intermédiaires.

² A cette fin, le CMS peut prendre contact avec le client TMR pour lui faire part des remarques et lui garantir le droit d'être entendu et cas échéant, évaluer la pertinence du maintien de la prestation TMR.

XI / DISPOSITIONS FINALES

Art. 37 Entrée en vigueur

¹ La directive entre en vigueur immédiatement à la date de signature.

² Les annexes font partie intégrante de la présente directive.

³ Toute modification ultérieure du cadre législatif applicable prime la présente directive.

ANNEXES

Annexe I : Exemples de carte de légitimation et de liste de prestataires ;

Annexe II : Modes de paiement et sources de financement des courses ;

Annexe III : Exemples de directives de financement des courses ;

Annexe IV : Logigramme de distribution des courses TMR ;

Annexe V : Exemple de liste des justificatifs à fournir pour l'établissement du contrat-cadre ;

Annexe VI : Procédure de gestion des infractions ;

Annexe VII : Liste non-exhaustive des manquements classés par gravité et sanctions des chauffeurs.

Lausanne, le 8 mai 2024

Rebecca RUIZ

Cheffe du Département de la santé et de l'action sociale