

CONTRAT-CADRE

entre

Association/Fondation XX de l'AVASAD, adresse XX (ci-après l'A/F) pour le Bureau TMR XX (ci-après le bureau TMR)

et

l'entreprise XX (ci-après le prestataire)

adresse XX du prestataire

PRÉAMBULE

Vu la directive du 8 mai 2024 du Département de la santé et de l'action sociale (DSAS) du canton de Vaud, concernant les prestations professionnelles de transports pour les personnes à mobilité réduite (TMR) ;

Conformément au mandat confié par l'Association vaudoise d'aide et de soins à domicile (AVASAD), **A/F XX** – le Bureau TMR **XX** garantit l'accessibilité aux transports adaptés aux personnes à mobilité réduite. Ce mandat fait partie de l'offre des prestations d'aide et de soins à domicile. Le but du présent contrat est de fixer les responsabilités de chaque partenaire et le cadre de leur relation ;

L'A/F et le prestataire conviennent ce qui suit :

I/ GÉNÉRALITÉS

Art. 1 But du contrat-cadre

¹ Le présent contrat précise l'application de la directive départementale sur les aspects suivants :

- le mode d'attribution des clients en fonction des services proposés par le prestataire ;
- le lot attribué au prestataire, le périmètre d'intervention du prestataire et ses horaires d'intervention ;
- les attentes vis-à-vis du prestataire pour l'exécution des prestations ;
- les spécificités liées à la facturation des transports et leur remboursement au prestataire y compris la transmission des données nécessaires au monitoring annuel des prestations de transport ;
- les contrôles, la gestion des plaintes et les sanctions y relatives en cas de plaintes avérées ;
- la durée du contrat.

II/ MODE D'ATTRIBUTION DES CLIENTS

Art. 2 Attribution des clients

¹ Le prestataire se voit attribuer des clients domiciliés dans le périmètre qu'il dessert et qu'il peut prendre en charge en fonction du niveau d'aide requis par la situation du client et du type de transport qu'il propose.

Art. 3 Aide et accompagnement du client

¹ L'aide basique valable pour tout type de transport professionnel comprend l'accueil, l'ouverture des portes, l'écoute et la prise en charge des moyens auxiliaires personnels du client.

² Le prestataire non-adapté ou adapté s'engage à apporter au client :

- aucune aide (si tel est le besoin du client ou son souhait. L'usage du véhicule étant suffisant)
- un accompagnement dans les déplacements consistant à :
 - chercher et/ou amener le client dans le hall de l'immeuble ;
 - chercher et/ou amener le client à la porte du logement ;
- un accompagnement lors des transferts consistant à (pour monter et descendre du véhicule) :
 - offrir un appui, une aide à mettre les jambes dans le véhicule ;
- une aide pour plier ou déplier, charger ou décharger les moyens auxiliaires dans le véhicule ;
- une aide pour porter des commissions (sur deux étages sans ascenseur et maximum 15kg pour les femmes et 25kg pour les hommes répartis en 2 sacs) ou pour tout service complémentaire utile au client et laissé à l'appréciation du prestataire sur le moment et les circonstances de la prestation. Les services supplémentaires spécifiques étant décrits dans l'annexe II (exemple bagages).

³ Le prestataire adapté s'engage, en surplus de l'aide comprise dans l'alinéa 2, à apporter au client :

- un accompagnement dans les déplacements consistant à :
 - chercher et/ou amener le client à l'intérieur du logement ou des services;
 - chercher et/ou amener le client désorienté dans les services, y.c. remettre entre les mains de professionnels ;
- un accompagnement lors des transferts consistant à (pour monter et descendre du véhicule) :
 - offrir une aide à un client totalement dépendant en le transférant, y compris ancrage au véhicule.
- un prêt de moyen auxiliaire utile à la réalisation du transport (fauteuil roulant ou rollator mis à disposition selon tarifs en annexe II).

⁴ Tout geste d'aide doit être annoncé, consenti et adapté en fonction du contexte observé ou sur demande du client. Le prestataire est responsable de ses actions et de ses gestes.

⁵ Si le prestataire constate que les consignes liées à l'aide ou à l'accompagnement sont inadéquates et ne permettent pas d'assurer un transport de qualité au client, il s'engage à en faire part au Bureau TMR, dans les meilleurs délais.

⁶ Le cas échéant, le Bureau TMR peut requérir une nouvelle évaluation, laquelle peut mener à un changement d'attribution de type de prestataire pour le client

⁷ L'aide décrite ci-dessus apportée au client n'engendre pas de coûts supplémentaire sauf si précisé dans l'annexe II, elle est comprise dans la prise en charge.

III/ LOT ET PERIMETRE D'INTERVENTION

Art. 4 Périmètre géographique de prestation

¹ Le prestataire s'engage à desservir le lot suivant pendant toute la durée de validité du présent contrat :

Lot de transport non-adapté :

Lot	Prestataire non adapté Principal	Périmètre	Prestataire non adapté Subsidiaire	Périmètre
XX	Bénévoles non-adaptés disponibles pour les communes du lot : Entraide Bénévole XX	Toutes les communes comprises dans le lot	Professionnels non-adaptés ayant signé un contrat-cadre similaire suite à l'appel à candidatures	Toutes les communes comprises dans le lot

² Les communes comprises dans le lot sont spécifiées dans l'Annexe I.

³ En dehors des communes figurant dans le règlement communal auquel peut être soumis le prestataire, le périmètre habituel du prestataire cité dans le contrat-cadre désigne une zone géographique spécifique dans laquelle le prestataire exerce régulièrement son activité. Cette zone correspond aux lieux principaux où le chauffeur intervient pour fournir ses services dans le cadre du contrat.

⁴ Le prestataire s'engage à assurer le transport des personnes à mobilité réduite affectées à son lot (art.2 al.1).

⁵ Le prestataire peut être amené à effectuer des courses pour les clients de son lot sortant géographiquement du périmètre attribué, notamment lorsque le lieu de départ ou d'arrivée se situe hors du périmètre.

⁶ Sous certaines conditions admises par la DGCS, le Bureau TMR peut exceptionnellement réduire, élargir ou compléter le périmètre d'intervention par des circuits spécifiques.

⁷ Sous certaines conditions et, si le service bénévole n'est pas disponible ou souhaité par le client, le prestataire peut être désigné comme fournisseur principal.

⁸ A l'échéance du présent contrat, le prestataire ne peut faire valoir aucune prétention à l'égard de l'A/F, si les lots qui lui ont été attribués par le présent contrat ne lui sont pas réattribués, lors du prochain appel à candidatures.

Art. 5 Répartition équitable des courses TMR

¹ Lorsque le Bureau TMR gère la prise de commande et la transmission des courses au prestataire, il s'engage à respecter un ordre de distribution équitable des courses commandées par les clients via une application informatique tenant compte des disponibilités du prestataire et du tournus systématique entre les prestataires disponibles sur le moment et pour le périmètre concerné.

² Durant la première année de mise en place :

- les courses récurrentes de 2025 planifiées depuis 2024
- les courses des clients réévalués courant 2025

seront progressivement réparties entre les nouveaux fournisseurs.

Art. 6 Choix du client

¹ Le client est informé du nom des prestataires disponibles pour son lieu de domicile ainsi que des tarifs pratiqués par chacun d'eux dans une liste fournie à chaque nouvelle période d'évaluation.

² Si le client souhaite privilégier un prestataire, le Bureau TMR le place en tête de liste des prestataires disponibles pour ses transports.

³ Si le client ne souhaite plus être mis en relation avec un prestataire suite à une réclamation, le prestataire en est informé.

Art. 7 Jours et horaires d'intervention

¹ Le prestataire s'engage en principe à assurer ses prestations sur sollicitation du Bureau TMR ou du client :

- tous les jours (7 jours sur 7),
- 24 heures sur 24.

² Si le prestataire n'est pas en mesure d'assurer de tels horaires, il doit le signaler au Bureau TMR. Le Bureau TMR peut recourir à l'intervention d'un prestataire subsidiaire.

³ En dehors des heures d'ouverture du Bureau TMR, si le client modifie (adresses, heures, lieu) ou annule une demande de courses commandée auprès du Bureau TMR, le prestataire s'engage à le communiquer dans les 48 heures au bureau TMR par mail.

⁴ En dehors des heures d'ouverture du Bureau TMR, le prestataire peut assurer des prestations sur commande des clients qui lui sont attribués. Il communique au Bureau TMR, au moyen du support requis par lui, les courses effectuées au maximum 48 heures après leur réalisation. Il doit indiquer le but de la course afin que le bureau TMR soit en mesure de définir la typologie adaptée au transport réalisé, ceci afin d'en faciliter la facturation.

⁵ En tout temps, si le prestataire rencontre un problème pour rejoindre le client au lieu de rendez-vous, il en informe directement le client et le bureau TMR.

IV/ ATTENTES VIS-A-VIS DU PRESTATAIRE POUR L'EXECUTION DES PRESTATIONS

Art. 8 Exécution personnelle du contrat

¹ Le prestataire s'engage à exécuter personnellement le contrat, respectivement à le faire exécuter par ses employés, selon la section VII, article 19, al. 5 de la directive TMR et la liste des justificatifs à fournir (annexe V). Il n'est pas autorisé à sous-traiter les courses à un autre prestataire.

² En cas d'indisponibilité du prestataire pour l'exécution d'une course commandée par le Bureau TMR ou par le client directement, survenant en dehors des horaires d'ouverture du Bureau TMR, et ne pouvant, de ce fait, être signalée au Bureau TMR en direct, le prestataire s'engage à orienter le client vers sa liste personnelle de prestataires subsidiaires.

Art. 9 Qualité des prestations et sécurité

¹ Le prestataire s'engage à fournir des prestations de qualité et à accomplir ses tâches avec diligence et conscience professionnelle.

² Le prestataire s'engage à suivre pour chaque transport les consignes d'accompagnement transmises par le Bureau TMR et spécifiques à chaque client.

³ Le prestataire donne à ses employés les consignes appropriées et convenues avec le Bureau TMR en ce qui concerne l'aide et l'accompagnement fournis aux clients.

Art. 10 Relation avec les clients

¹ Le prestataire doit vérifier l'identité du client lors de la prise en charge afin de s'assurer qu'il honore la bonne prestation pour laquelle il est mandaté, notamment dans les lieux à forte fréquentation. Pour ce faire il peut demander présentation de la carte de légitimation au client ou d'une pièce d'identité.

² Dans la communication avec le client, le prestataire s'engage à être poli, prévenant, et rigoureux en toutes circonstances. Il s'engage à exiger la même attitude de la part de ses employés.

³ Le prestataire et ses employés sont tenus par une confidentialité stricte des informations fournies par le Bureau TMR et les clients, ainsi que par le respect de la personnalité des clients desservis. En particulier, ils prennent toutes les mesures appropriées pour soustraire de la vue de tiers les données personnelles des clients.

⁴ Le prestataire est en droit de refuser tout service supplémentaire demandé par le client qui sort des consignes de prise en charge transmises par le Bureau TMR.

⁵ Le prestataire oriente le client vers le Bureau TMR pour toute problématique dépassant les consignes transmises par le Bureau TMR.

⁶ Tout problème et toute difficulté rencontrés avec le client sont immédiatement signalés au Bureau TMR par le prestataire.

Art. 11 Formations TMR et responsabilités du prestataire à l'égard de son personnel

¹ Le prestataire s'engage à suivre et à faire suivre à ses employés une formation obligatoire de base et, au besoin, une formation continue, afin d'adapter les prestations aux spécificités des besoins de la clientèle TMR et aux modalités de collaboration attendues par le Bureau TMR.

² Cette formation doit se faire à la prochaine session de formation disponible dès la date de signature du contrat-cadre ou du contrat de travail.

³ Les formations suivies antérieurement à la conclusion du contrat sont valables pendant 5 ans sur présentation d'une attestation.

⁴ Le prestataire annonce ses besoins de formation au Bureau TMR.

Art. 12 Exigences envers le personnel du prestataire

¹ Le prestataire s'engage à faire exécuter les transports par du personnel qui :

- fait preuve de connaissances suffisantes de la langue française ;
- connaît parfaitement la topographie du périmètre d'intervention ;
- jouit d'une bonne réputation sur le plan personnel et en qualité de conducteur ;
- a une conduite prudente et une tenue irréprochable ;
- ne fume pas, ni ne téléphone lors de la course.

Art. 13 Véhicules

¹ Le prestataire dispose de véhicules entretenus et répondants aux normes de sécurité en la matière.

² Ceux-ci sont munis des distinctions et matériels permettant de les reconnaître.

Art. 14 Durée du travail et de repos

¹ La durée du travail et de repos des chauffeurs sont régis par l'Ordonnance du 6 mai 1981 sur la durée du travail et du repos des conducteurs professionnels de véhicules légers affectés au

transport de personnes et de voitures de tourisme lourdes (OTR 2). Le prestataire s'engage à la respecter. Pour le surplus, la loi du 25 novembre 1974 sur la circulation routière (LVCR) est applicable.

² Si le prestataire n'est pas soumis à l'OTR 2, il doit néanmoins s'attendre à des contrôles sur ses principes et s'engager à les respecter dans le cadre de la collaboration avec le Bureau TMR.

Art. 15 Conduite et sécurité

¹ Compte tenu des besoins spécifiques de la clientèle TMR, le prestataire et ses employés adaptent leur conduite aux instructions du Bureau TMR.

² Les chauffeurs font preuve de ponctualité et garantissent les conditions de sécurité durant tout le trajet et jusqu'au lieu de destination.

Art. 16 Obligation d'annonce

¹ Le prestataire annonce au Bureau TMR, tout changement significatif en lien avec son personnel ou son organisation, pouvant impacter la bonne réalisation des prestations pendant la durée du contrat.

Art.17 Protection des données

¹ Dans le cadre du présent contrat, le prestataire est amené à traiter des données personnelles, respectivement sensibles des clients.

² A ce titre, le prestataire agit en qualité de responsable de traitement des données des clients. Il assume seul les responsabilités liées à cette qualité.

³ Le prestataire et le Bureau TMR s'engagent à demander l'accord du client pour transmettre ses données personnelles, respectivement sensibles, à l'autre partie. Ils s'engagent également à utiliser un canal de transmission sécurisé pour la communication de données.

⁴ Pour le surplus, le prestataire s'engage à respecter les dispositions de la loi 11 septembre 2007 sur la protection des données personnelles (LPrD).

V/ TRAJETS, TARIFS, MODALITES DE FACTURATION ET REMBOURSEMENT
--

Art. 18 Définition de la course TMR

¹ Une course TMR comprend un aller simple sans arrêt intermédiaire.

² Pour les véhicules équipés d'un compteur, la course débute à l'heure du rendez-vous entre le prestataire et le client, soit l'heure à laquelle le prestataire arrive au lieu de départ de la course. Elle s'arrête à l'heure à laquelle le prestataire arrive au lieu de destination.

³ Pour les véhicules qui ne sont pas équipés d'un compteur, la course débute au moment où le client est dans le véhicule. Le temps pour aller chercher le client et l'aider à entrer dans le véhicule au lieu de départ n'est pas comptabilisé, ni facturé.

⁴ Le temps pour aider le client à sortir du véhicule et l'accompagner au lieu de destination n'est jamais comptabilisé, ni facturé.

⁵ Le Bureau TMR transmet au prestataire au moyen du support requis la liste des courses prévues avant l'exécution des courses ou par téléphone pour les courses urgentes. Le prestataire peut refuser la course s'il n'est pas disponible.

⁶ Le support requis par le Bureau TMR contient toutes les informations nécessaires pour la réalisation du transport notamment : Date, Heure départ, Arrivée souhaitée, Départ sur appel, Prénom Client, Nom Client, Fournisseur, Transporteur, Véhicule, Départ, Arrivée, Prix communiqué, Distance communiquée, Ville/Hors ville, Tel mobile, Tel fixe, Accès TMR, Instructions ponctuelles, Instructions au transporteur, Moyen auxiliaire. Il ne peut pas être modifié par le prestataire dans sa structure. Parallèlement, le Bureau TMR informe le client du prestataire attribué pour la course.

⁷ Lors de la signature du contrat-cadre, si le prestataire décide d'accepter automatiquement toutes les courses transmises par le Bureau TMR, il s'engage à informer le plus rapidement possible le Bureau TMR de son indisponibilité pour réaliser la course transmise, afin que celui-ci puisse la transmettre à un autre prestataire et en informer le client.

⁸ Sauf instruction contraire du Bureau TMR, le prestataire utilise la voie la moins onéreuse et selon les conditions du trafic routier.

⁹ Les courses aller-retour avec un temps d'attente restent exceptionnelles et sont spécifiquement mandatées par le Bureau TMR. Dans ce cas, le trajet est compté comme deux courses, une course aller avec un horaire de départ et une course retour avec un « retour sur appel ». Le temps d'attente entre les 2 courses est :

- Effectué et facturé selon le tarif défini dans l'annexe II et son montant réparti sur les deux trajets, l'aller et le retour. Le motif du temps d'attente doit être renseigné dans le support.
- ou
- Non-effectué et non-facturé, et exige que le chauffeur/employé de la course aller transmette au client le numéro de téléphone de son prestataire/employeur au client pour effectuer la course retour.

¹⁰ Le Bureau TMR peut exceptionnellement commander une course pour un maximum de quatre clients TMR en fonction des capacités de prise en charge des véhicules. Le but de la course doit être le même pour tous les clients (exemple : CAT). Le prix total de la course comprend alors 1 prise en charge par client (ex : 4 clients = 4 PEC), et les km totaux parcourus seront répartis par le Bureau TMR entre les clients selon la proportion que la course représente pour chacun d'eux. Dans ce cas de figure, le temps d'attente pour l'aide apportée au départ de chaque client ne peut pas être facturée.

Art. 19 Tarifs du prestataire durant la collaboration

¹ Durant la période de validité du présent contrat, le prestataire s'engage à appliquer les tarifs fixés conformément à l'art. 25 de la directive départementale et/ou figurant en annexe II du présent contrat.

² Aucune surfacturation n'est autorisée.

³ Si le client doit se déplacer accompagné d'un proche, lui-même client TMR ou non, l'accompagnant est transporté gratuitement et aucune facturation ne peut lui être adressée. Le Bureau TMR peut indiquer sa présence dans les consignes de prise en charge de la course.

⁴ Si le Bureau TMR organise une course pour plus d'un client en application de l'art. 18 al.10, le prestataire pourra facturer la course multiple selon l'art.18 al.10, ou laisser le calcul au Bureau TMR.

⁵ Durant la période de validité du présent contrat, le prestataire ne peut augmenter ses tarifs qu'à l'échéance de deux années civiles moyennant un préavis de trois mois.

⁶ Le prestataire peut en tout temps modifier ses tarifs à la baisse. Toute diminution de tarifs doit faire l'objet d'une communication avec un préavis d'un mois au Bureau TMR pour mise à jour du catalogue.

⁷ L'existence d'un forfait négocié et préférentiel peut être mis en place et partagé avec le Bureau TMR pour un client. Ce forfait est accessible uniquement dans le cas où le client a fait le choix du fournisseur par défaut. En cas d'indisponibilité du fournisseur choisi, le prestataire subsidiaire accepte le forfait négocié, dans l'intérêt du client et le Bureau TMR en informe le prestataire subsidiaire.

Art. 20 Modalités de facturation et de remboursement

¹ Les parties conviennent que le Bureau TMR s'occupe de la facturation des courses aux clients et du remboursement au prestataire.

² Le remboursement des courses attribuées et réalisées par le prestataire est assuré par le Bureau TMR pour autant que les prix/kilomètres des courses soient transmis dans un délai de 5 jours ouvrables au moyen du support requis par le Bureau TMR toutes les semaines.

³ Le prestataire s'engage à transmettre au Bureau TMR l'intégralité des courses réalisées qu'il reçoit en direct par les clients en dehors des heures d'ouverture du Bureau TMR.

⁴ Le Bureau TMR s'engage à rembourser au prestataire le mois suivant toutes les courses réalisées durant le mois en cours, pour autant qu'elles aient été transmises et dans les délais spécifiés dans ce même article à l'alinéa 2.

⁵ Le prestataire s'engage à tenir à jour auprès du Bureau TMR ses coordonnées financières pour permettre le remboursement.

⁶ Un émolument d'encaissement de 1% du prix des courses facturées est prélevé par le Bureau TMR, au titre de contribution aux tâches de facturation des courses auprès des clients, des assureurs et des régimes sociaux (notamment PC/RFM) y compris le risque de recouvrement.

⁷ Cette rétribution est déduite directement des montants versés mensuellement au prestataire pour les courses encaissées. Elle ne donne droit à aucune adaptation des tarifs de course pour les clients.

⁸ Les factures envoyées au client par le Bureau TMR mentionnent clairement que l'encaissement est fait pour le compte du prestataire.

⁹ Le mandat général d'encaissement prend effet à la signature du présent contrat.

ET LES ALINEAS SUIVANTS DOIVENT REMPLACER LES PRECEDENTS EN CAS DE FACTURATION DIRECTE PAR LE PRESTATAIRE

¹ Les parties conviennent que le prestataire facture directement les courses aux clients conformément aux instructions de l'annexe II de la directive départementale et assume seul le risque de recouvrement.

² Dans le cadre d'une promotion sans facturation via le Bureau TMR, le prestataire est informé que le client n'aura pas accès au financement des régimes sociaux pour ses transports.

Art. 21 Les kilomètres à vide

¹ En absence de règlement communal, les kilomètres à vide ne sont pas facturés, exceptés lorsque :

- la course a lieu entièrement (lieu de départ et lieu d'arrivée) en dehors du périmètre habituel du prestataire
- la course commandée hors périmètre habituel est annulée alors que le chauffeur est déjà en route selon l'article 23 et les tarifs de dédommagement annoncés dans l'annexe II.

Le prestataire s'engage à préciser le nombre de kilomètres à vide effectués pour la course dans le support requis.

² Il n'est pas possible de facturer du temps d'attente en surplus des kilomètres à vide à l'exception des conditions décrites dans l'article 23 alinéa 2 et dans l'annexe II.

Art.22 Le temps d'attente

¹ Le temps d'attente correspond à un temps patienté où le prestataire ne réalise pas une autre course et doit être demandé par le bureau TMR pour pouvoir être facturé.

² Il peut être facturé 1 CHF dès la première minute si son tarif est absent du règlement communal.

³ Si la course n'a pas été mandatée par le bureau TMR ou que le client demande le temps d'attente directement, le temps d'attente doit être justifié et le bureau TMR doit en être informé.

⁴ Le coût de l'accompagnement comme décrit dans l'article 3 alinéa 2 et dans l'article 18 alinéa 4 est compris dans le tarif de prise en charge ou de surplus bagage et ne fait pas partie du temps d'attente

⁵ Le temps d'attente ne dépasse pas 2 heures.

Art. 23 Les courses annulées

¹ Une course annulée résulte du constat de l'absence du client au lieu de départ (oubli, erreur dans la commande) ou de l'annonce préalable d'une annulation.

² La course annulée peut faire l'objet d'un forfait de dédommagement en faveur du prestataire si :

- la course a lieu dans le périmètre habituel du prestataire et son annulation est annoncée/constatée dans les 30 minutes qui précèdent le départ.
- la course a un départ hors périmètre habituel du prestataire, le chauffeur est déjà parti pour la réaliser et l'annulation est annoncée/constatée dans les 60 minutes qui précèdent le départ.

³ Si l'annulation est reçue/constatée directement par le prestataire, celui-ci doit en aviser sans délai le Bureau TMR pour assurer une documentation de l'évènement.

⁴ Le calcul du forfait de dédommagement est spécifié dans l'annexe II.

ET L'ALINEA SUIVANT DOIT ETRE AJOUTE EN CAS DE FACTURATION DIRECTE PAR LE PRESTATAIRE

⁴ Si le prestataire facture directement au client, il assume seul le risque de recouvrement du forfait.

Art. 24 Transmission des données nécessaires au monitoring annuel des prestations de transport

¹ A la fin de chaque année civile, le prestataire s'engage à transmettre au Bureau TMR toutes les informations nécessaires au monitoring des prestations, notamment le nombre de courses effectuées selon leur typologie.

² Le prestataire s'engage à utiliser le support de transmission requis par le Bureau TMR.

VI/ CONTROLE, GESTION DES PLAINTES ET SANCTIONS

Art. 25 Procédure de gestion des plaintes et sanctions durant la collaboration

¹ Le Bureau TMR est en droit de procéder à des contrôles inopinés notamment sur la qualité des prestations, l'organisation des transports et l'application des tarifs ainsi que sur le respect du présent contrat.

² Le Bureau TMR met en place un suivi des plaintes, tant celles qui proviennent des clients que celles qui proviennent des chauffeurs, respectivement des prestataires.

³ En cas de plainte émanant d'un client, le prestataire s'engage à la transmettre et/ou à collaborer avec le Bureau TMR dans le cadre de la gestion de la plainte.

⁴ Dès le premier manquement constaté, puis à chaque suivant durant la collaboration, l'A/F adresse un avertissement au prestataire en cause et ne met plus en rapport le client concerné avec le chauffeur, respectivement avec le prestataire.

⁵ Pour le surplus, les articles 29 à 31 de la directive départementale sont applicables.

Art. 26 Résiliation anticipée

¹ Selon la gravité et la fréquence du manquement, l'A/F, peut mettre fin au contrat avec effet immédiat et sans délai de préavis. Les motifs donnant lieu à la résiliation immédiate sont, notamment :

- Non-respect du contrat-cadre ou de la directive ;
- Problème avec le délai de prise en charge des courses ou refus récurrent de les assumer selon le parc de véhicules disponibles ;
- Fraude, surfacturation, etc.
- Dès la 3^{ème} plainte déposée par des clients différents.

² Une résiliation anticipée peut également avoir lieu lorsque le Canton ou les communes refusent de renouveler les autorisations aux fournisseurs de transport qui en ont bénéficié durant une période.

³ La résiliation anticipée du contrat doit se faire par écrit, par lettre recommandée.

⁴ La DGCS est informée de cette résiliation dans les meilleurs délais.

⁵ Pour le surplus, les articles 32 et 33 de la directive départementale sont applicables.

VII/ DISPOSITIONS FINALES

Art. 27 Modification du contrat et clause de sauvegarde

¹ Toute modification ou adjonction apportée au présent contrat requiert la forme écrite et la signature des deux parties.

² Si des clauses du présent contrat sont lacunaires ou totalement ou partiellement nulles ou inexécutables pour des motifs de droit, la validité du reste du contrat n'en est pas affectée pour autant. En pareil cas, les parties conviennent d'une clause valable remplaçant la disposition lacunaire ou invalidée.

Art. 28 Incessibilité du contrat

¹ Le prestataire ne peut transférer à une entreprise tierce, même associée ou sous-traitante, le présent contrat ou céder les droits et obligations qui en résultent, que ce soit partiellement ou totalement, sans l'accord préalable écrit de l'AVASAD.

² Si l'AVASAD accepte le transfert partiel ou total du présent contrat, l'entreprise tierce devra remplir toutes les exigences de la directive départementale et remplir un dossier de candidature complet.

Art. 29 Entrée en vigueur, durée, modification et délai de résiliation

¹ Le présent contrat entre en vigueur le 1^{er} janvier 2025 pour une durée de 3 ans. Il peut être reconduit tacitement d'année en année mais au maximum deux fois pour une durée totale de contrat de cinq ans. A l'échéance de ce contrat, le prestataire peut soumettre sa candidature dans le cadre du nouvel appel à candidatures.

² En tout temps, le contrat peut être dénoncé par écrit par chacune des parties moyennant un préavis de 3 mois pour la fin d'une année civile, l'article 26 al.1et 2 étant réservé.

³ Les annexes font partie intégrante du présent contrat.

⁴ Toute modification ultérieure du cadre législatif fédéral ou cantonal applicable prime le présent contrat.

Art. 30 Résolution des litiges

¹ Dans la mesure du possible, pour tout litige entre le Bureau TMR et le prestataire, mais aussi en cas de divergence dans l'interprétation des clauses du présent contrat, les parties s'engagent à chercher une solution à l'amiable.

² En l'absence de conciliation, chaque partie peut engager une démarche judiciaire.

Art. 31 Droit applicable et for juridique

¹ Le présent contrat est soumis au droit Suisse. Le for juridique est au siège de la direction de l'A/F.

ANNEXES

Annexe I : Communes comprises dans le lot

Annexe II : Tarifs reconnus

Ainsi fait à **XXXX**, en deux exemplaires le

pour l'A/F et le Bureau TMR

XX

Directrice

XX

Président

pour le prestataire

XX

Directeur

XXX

Directeur

Annexe I : Communes comprises dans le lot (1 lot par contrat)**Lot 1 – Grand Lausanne POUR TMRL**

Nom de la commune			
Assens	Echallens	Maracon	Rivaz
Belmont-sur-Lausanne	Ecublens (VD)	Montilliez	Romanel-sur-Lausanne
Bercher	Epalinges	Montpreveyres	Ropraz
Bettens	Essertines-sur-Yverdon	Morrens (VD)	Rueyres
Bottens	Etagnières	Oron	Saint-Barthélemy (VD)
Bourg-en-Lavaux	Fey	Oulens-sous-Echallens	Saint-Saphorin (Lavaux)
Bretigny-sur-Morrens	Forel (Lavaux)	Pailly	Saint-Sulpice (VD)
Bussigny	Froideville	Paudex	Savigny
Chavannes-près-Renens	Goumoëns	Penthéréaz	Servion
Cheseaux-sur-Lausanne	Jorat-Mézières	Poliez-Pittet	Villars-le-Terroir
Chexbres	Jouxten-Mézery	Prilly	Villars-Sainte-Croix
Corcelles-le-Jorat	Lausanne	Puidoux	Vuarrens
Crissier	Le Mont-sur-Lausanne	Pully	Vulliens
Cugy (VD)	Lutry	Renens (VD)	

Lot 2 – La Côte POUR TMRLC

Nom de la commune			
Aclens	Chigny	Gingins	Préverenges
Allaman	Clarmont	Givrins	Rolle
Arnex-sur-Nyon	Coinsins	Gland	Romanel-sur-Morges
Arzier-Le Muids	Commugny	Grens	Saint-Cergue
Aubonne	Coppet	Hautemorges	Saint-George
Ballens	Crans (VD)	La Rippe	Saint-Livres
Bassins	Crassier	Lavigny	Saint-Oyens
Begnins	Denens	Le Vaud	Saint-Prex
Berolle	Denges	Lonay	Saubraz
Bière	Duillier	Longirod	Signy-Avenex
Bogis-Bossey	Dully	Luins	Tannay
Borex	Echandens	Lully (VD)	Tartegnin
Bougy-Villars	Echichens	Lussy-sur-Morges	Tolochenaz
Bremblens	Essertines-sur-Rolle	Marchissy	Trélex
Buchillon	Etoy	Mies	Vaux-sur-Morges
Bursinel	Eysins	Mollens (VD)	Vich
Bursins	Féchy	Mont-sur-Rolle	Villars-sous-Yens
Burtigny	Founex	Morges	Vinzel
Chavannes-de-Bogis	Genolier	Nyon	Vufflens-le-Château
Chavannes-des-Bois	Gilly	Perroy	Vullierens
Chésereux	Gimel	Prangins	Yens

Lot 3 – Est vaudois POUR TMRE

Nom de la commune			
Aigle	Corseaux	Montreux	Rossinière
Bex	Corsier-sur-Vevey	Noville	Rougemont
Blonay - Saint-Légier	Gryon	Ollon	Vevey
Chardonne	Jongny	Ormont-Dessous	Veytaux
Château-d'Oex	La Tour-de-Peilz	Ormont-Dessus	Villeneuve (VD)
Chessel	Lavey-Morcles	Rennaz	Yvorne
Corbeyrier	Leysin	Roche (VD)	

Lot 4 – Nord vaudois POUR TMRNV

Nom de la commune			
Agiez	Croy	Lignerolle	
Arnex-sur-Orbe	Cuarnens	L'Isle	Rances
Ballaigues	Cuarny	Lussey-Villars	Romainmôtier-Envy
Baulmes	Dailens	Method	Rovray
Bavois	Démoret	Mauborget	Sainte-Croix
Belmont-sur-Yverdon	Dizy	Mauraz	Senarclens
Bioley-Magnoux	Donneloye	Mex (VD)	Sergey
Bofflens	Eclépens	Moiry	Suchy
Bonvillars	Ependes (VD)	Molondin	Sullens
Bournens	Ferreyres	Montagny-près-Yverdon	Suscévoz
Boussens	Fiez	Montcherand	Tévenon
Brettonnières	Fontaines-sur-Grandson	Mont-la-Ville	Treycovagnes
Bullet	Giez	Montricher	Ursins
Chamblon	Gollion	Mutruz	Valeyres-sous-Montagny
Champagne	Grancy	Novalles	Valeyres-sous-Rances
Champvent	Grandevent	Onnens (VD)	Valeyres-sous-Ursins
Chavannes-le-Chêne	Grandson	Oppens	Vallorbe
Chavannes-le-Veyron	Juriens	Orbe	Vaulion
Chavornay	La Chaux (Cossonay)	Orges	Villars-Epeney
Chêne-Pâquier	La Praz	Orny	Vufflens-la-Ville
Cheseaux-Noréaz	La Sarraz	Orzens	Vugelles-La Mothe
Chevilly	L'Abbaye	Penthalaz	Vuiteboeuf
Concise	L'Abergement	Penthaz	Yverdon-les-Bains
Corcelles-près-Concise	Le Chenit	Pompaples	Yvonand
Cossonay	Le Lieu	Pomy	
Cronay	Les Clées	Premier	

Lot 5 – Broye-Vully POUR TMRBV

Nom de la commune			
-------------------	--	--	--

Avenches	Curtilles	Lucens	Syens
Boulens	Dompierre (VD)	Missy	Trey
Bussy-sur-Moudon	Faoug	Montanaire	Treytorrens (Payerne)
Champtauroz	Grandcour	Moudon	Valbroye
Chavannes-sur-Moudon	Henniez	Ogens	Villars-le-Comte
Chevroux	Hermenches	Payerne	Villarzel
Corcelles-près-Payerne	Jorat-Menthue	Prévonloup	Vucherens
Cudrefin	Lovatens	Rossenges	Vully-les-Lacs

Annexe II : Tarifs reconnus

L'article 25 de la directive départementale fait référence.

Si aucun tarif communal ne s'applique, voici les tarifs reconnus pour la prestation non-adaptée :

Prestations	Tarifs	Commentaires
Prise en charge	CHF 6.20	
Prix au kilomètre en charge de jour	CHF 3	
Prix au kilomètre en charge de nuit, week-ends et jours fériés	CHF 3.80	
Forfait/Prix au kilomètre* en charge en ville	CHF ...	Uniquement si existant, communes à préciser
Forfait/Prix au kilomètre* en charge hors ville	CHF ...	Uniquement si existant, communes à préciser
Forfait mandat spécifique	Montant à négocier avec le bureau TMR	
1 accompagnant TMR ou non	INCLUS	Non modifiable
Prix à la minute d'attente	CHF 1	Sur mandat exceptionnel du Bureau TMR
Prix au kilomètre à vide dans le périmètre habituel	Non facturable	Non modifiable
Prix au kilomètre à vide hors périmètre habituel	CHF 3.80	Selon article 4 et article 21
Bagages	CHF 1	au-delà de ce qui est indiqué dans l'art.3 al.2
Rehausseur/siège bébé mis à disposition	INCLUS	CHF 5 dès le 2ième
Animal de compagnie ou chien-guide	INCLUS	En cage ou attaché
Fauteuil roulant mis à disposition	INCLUS	Si disponible
Transport non-adapté – course annulée		
Forfait de dédommagement pour course dans le périmètre habituel annulée/refusée ou client absent	CHF 15	Non modifiable, peut faire l'objet d'un contrôle par le Bureau TMR : Si l'annulation/refus/absence intervient dans les 30 minutes qui précèdent l'heure prévue du départ
Forfait de dédommagement pour course hors périmètre habituel annulée/refusée ou client absent	(Prix au km à vide X Nombre de KM en dehors du périmètre habituel jusqu'au lieu de prise en charge hors périmètre) + (temps d'attente OU Minimum CHF 15)	Non modifiable, peut faire l'objet d'un contrôle par le Bureau TMR : Si l'annulation/refus/absence intervient dans les 60 minutes qui précèdent l'heure prévue du départ d'une course situé hors périmètre et que le prestataire était déjà en route vers le lieu de départ.

*barrer la mention inutile

TVA comprise