

*Centre intégré
universitaire de santé
et de service sociaux
du Saguenay-
Lac-Saint-Jean*

Québec 

DEVIS

**SE RAPPORTANT À
L'APPEL D'OFFRES**

#4286

TRANSPORT SECURITAIRE DES USAGERS

SÉRIE SERVICES

TABLE DES MATIÈRES

PAGE

A.00	INTERPRÉTATION	6
A.01	Terminologie.....	6
A.01.01	Chargé de Projet	6
A.01.02	Devis.....	6
A.01.03	Documents Techniques	6
A.01.04	Ordre de Changement.....	6
A.01.05	PRESTATAIRE DE SERVICES	6
A.01.06	DONNEUR D'ORDRE.....	6
A.01.07	Transport sécuritaire.....	6
A.01.08	Usagers	7
A.02	Primauté.....	7
A.02.01	Inopposabilité.....	7
A.02.02	Conflits au sein des Documents Techniques	7
A.03	Unités de mesure.....	7
B.00	DESCRIPTION GÉNÉRALE	8
B.01	Objectif	8
B.02	Mise en contexte	8
B.03	Description générale du service	8
B.04	Territoire visé.....	9
B.05	Services requis.....	9
C.00	CONTRAT	10
C.01	Valeur estimée du contrat	10
C.02	Durée du Contrat.....	10
C.03	Calcul d'octroi	10
C.04	Échéancier d'implantation	10
C.05	Portrait général des demandes	10
D.00	DESCRIPTION DES ITEMS FACTURABLES (EN COMPLÉMENT DE LA CLAUSE 3.00 DU CONTRAT)	11
D.01	Taux horaires réguliers	11
D.01.01	Temps minimum facturable.....	11
D.01.02	Frais d'annulation d'un transport (moins de 120 minutes).....	12
D.02	Frais de kilométrage	12
D.03	Taux « temps supplémentaire »	12
D.04	Taux « jour férié »	13
D.05	Remboursement des dépenses relatives aux Usagers	13
E.00	EXIGENCES QUANT AU PRESTATAIRE DE SERVICES	13
E.01	Permis et autorisations	14

E.02	Formations requises pour le personnel du PRESTATAIRE DE SERVICES.....	14
E.03	Transports	15
	E.03.01 Transport en région :	15
	E.03.02 Transport hors région :	15
E.04	Services-conseils et planification	15
E.05	Plan de contingence	15
E.06	Ressources humaines	15
	E.06.01 Chargé de projet	15
	E.06.02 Personnel	15
	E.06.03 Lien d'emploi actuel et antérieur	16
	E.06.04 Conduite et comportement	16
	E.06.05 Identification	17
	E.06.06 Uniforme	18
	E.06.07 Personnel affecté au transport	18
	E.06.08 Exigences particulières.....	18
E.07	Confidentialité et secret professionnel (complément de la clause 10.15 du Contrat).....	18
	E.07.01 Communication verbale	18
	E.07.02 Communication écrite	19
E.08	Exigences quant aux véhicules de transport	19
	E.08.01 Types de véhicules	19
	E.08.02 Caractéristiques minimums du véhicule pour le transport de tout Usager.....	19
	E.08.03 Quantité de véhicules	20
	E.08.04 Ajout de véhicules.....	20
	E.08.05 Condition mécanique des véhicules	20
	E.08.06 Propreté des véhicules.....	20
	E.08.07 Programme de nettoyage et désinfection complète des véhicules.....	20
E.09	Mesures de prévention en situation pandémique (COVID-19)	21
	E.09.01 Lors du transport d'un Usager en isolement (médical)	21
E.10	Autres ressources matérielles	21
	E.10.01 Équipement de protection individuelle.....	21
	E.10.02 Équipements et matériels minimums exigés pour le transport d'Usagers, sans frais 21	
E.11	Contrôle de la qualité des services.....	22
E.12	Exclusivité du PRESTATAIRE DE SERVICES.....	22
F.00	EXIGENCES QUANT AU(X) SERVICE(S)	22
F.01	Description générale du service.....	22
F.02	Services de transport.....	22
F.03	Contrôle physique des personnes.....	23
F.04	Rapport d'événement.....	23
F.05	Contrôle absolu sur la consommation et l'achat de boissons alcoolisées, cigarettes, drogues et/ou stupéfiants, ou tout autre produit toxique.....	23
F.06	Rencontre préparatoire.....	23
F.07	Horaire des services et planification.....	24
F.08	Annulation de transports.....	24
F.09	Espaces de stationnement	24

	F.09.01	Centre de Protection de l'Enfance et de la Jeunesse (CPEJ) de Chicoutimi.....	24
	F.09.02	Autres lieux	24
F.10		Communication.....	24
F.11		Respect des heures de prises en charge.....	25
F.12		Contrôle des heures travaillées	25
F.13		Situations ou conditions routières exceptionnelles	25
G.00		EXIGENCES QUANT À LA DOCUMENTATION	25
G.01		À remettre avec la soumission	25
G.02		En cours de service	25
	G.02.01	Formulaire de transfert d'information lors d'un transport sécuritaire.....	25
	G.02.02	Compte-rendu détaillé des services.....	26
	G.02.03	Rapport et présentation des résultats	26
G.03		À la fin du Contrat	26
H.00		RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS.....	26
H.01		Code de déontologie	26
H.02		Service à la clientèle	26
H.03		Publicité	27
H.04		Conventions collectives	27
H.05		Sollicitation du personnel du donneur d'ordre.....	27

LISTE DES ANNEXES

	PAGE
ANNEXE A – GRILLE DES DESTINATIONS.....	28
ANNEXE B - JOURS DE COMPARUTION AU TRIBUNAL.....	29
ANNEXE C – PROCÉDURE DE NETTOYAGE ET DE DÉSINFECTION DES VÉHICULES.....	30
ANNEXE D – FORMULAIRE – TRANSPORT SÉCURITAIRE	32

DEVIS se rapportant à l'appel d'offres no 4286

A.00 INTERPRÉTATION

A.01 Terminologie

À moins d'indication contraire dans le texte, les mots et expressions qui apparaissent dans le Devis commençant par une lettre majuscule, ou dans toute annexe ou documentation subordonnée à celui-ci ont le même sens que celui prévu au Contrat; quant aux autres termes ou expressions techniques qui ne sont pas définis dans le Contrat, ceux-ci s'interprètent comme suit :

A.01.01 Chargé de Projet

désigne, chez le PRESTATAIRE DE SERVICES, la personne responsable de la gestion du projet d'exécution du Service qui s'est vue confier la prise en charge du démarrage du projet, sa définition et sa mise en œuvre, la mobilisation des membres de l'équipe de projet, le suivi et la gestion de sa réalisation ainsi que du transfert des responsabilités;

A.01.02 Devis

désigne le présent document décrivant le(s) service(s) à être fournis, lequel document, qu'il soit annexé ou non au Contrat, est présumé en faire partie intégrante;

A.01.03 Documents Techniques

désigne tout écrit autre que le Devis, plan, dessin ou autre forme de représentation graphique contenant des clauses, mentions ou unités de mesure servant à décrire un Service;

A.01.04 Ordre de Changement

désigne, après l'entrée en vigueur du Contrat, toute modification apportée au Devis ou aux Documents Techniques initiée par le DONNEUR D'ORDRE et acceptée par le PRESTATAIRE DE SERVICES conformément à la procédure établie au Contrat;

A.01.05 PRESTATAIRE DE SERVICES

désigne, selon le cas, un soumissionnaire ou l'adjudicataire;

A.01.06 DONNEUR D'ORDRE

désigne le CIUSSS Saguenay-Lac-Saint-Jean.

A.01.07 Transport sécuritaire

Désigne un transport réalisé avec un véhicule adapté au transport sécuritaire et l'accompagnement par le personnel qualifié pour assurer le transport et la pratique sécuritaire en situation de transport.

A.01.08 Usagers

Désigne les personnes visées par les services, soit :

- Principalement des jeunes de 0 à 18 ans, de conditions médicales variables :
 - Détenus ou placés sous garde en vertu de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA),
 - Hébergés sous la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) en milieu hospitalier ou en centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA);
- En plus faible volume, des Usagers majeurs sous garde en établissement.

A.02 Primauté**A.02.01 Inopposabilité**

Toute déclaration verbale faite par l'un de ses préposés ou mandataire qui déroge aux clauses et mentions figurant au sein du Devis ou des Documents Techniques n'est pas opposable au DONNEUR D'ORDRE si elle n'est pas suivie d'un Addenda, d'un Ordre de Changement ou d'un amendement au Contrat confirmant cette dérogation.

A.02.02 Conflits au sein des Documents Techniques

En cas de conflit d'interprétation au sein des Documents Techniques, l'ordre de primauté suivant s'applique :

- i) les originaux papier des Documents Techniques scellés priment les versions électroniques de tels documents;
- ii) s'il s'agit de dessins, les dimensions chiffrées indiquées priment, même si elles diffèrent des dimensions prises à l'échelle;
- iii) s'il s'agit de dessins, ceux établis à la plus grande échelle priment ceux à l'échelle réduite;
- iv) les cotes priment les mesures à l'échelle;
- v) les plans de détails priment les plans d'ensemble.

Enfin, entre deux Documents Techniques de même type reproduits sur le même type de support électronique, celui portant la date la plus récente prime.

A.03 Unités de mesure

À moins d'indication contraire, les unités de mesure qui figurent dans le Devis font référence aux unités de mesure basées sur le système international d'unités telles que reproduites à l'annexe I de la Loi sur les poids et mesures, LRC 1985, c W-6, dont notamment le gramme (masse), le mètre (longueur), l'ampère (courant électrique), le kelvin (température thermodynamique), la candela (intensité lumineuse) et la mole (quantité de matière).

B.00 DESCRIPTION GÉNÉRALE**B.01 Objectif**

Le présent Devis a pour objet le service de Transport sécuritaire des Usagers. Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à fournir au DONNEUR D'ORDRE les services de transport de personnes afin de répondre aux besoins de déplacements des Usagers visés par les services suivant les modalités, clauses et conditions ci-après décrites.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit être en mesure de fournir la main-d'œuvre qualifiée, les véhicules adaptés pour le Transport sécuritaire des Usagers, avec accompagnateur ou non, ainsi que les équipements nécessaires afin d'assurer leur confort optimal et leur sécurité. Également, le PRESTATAIRE DE SERVICES doit s'assurer de pouvoir répondre à l'ensemble des demandes transmises à l'intérieur des délais prévus.

B.02 Mise en contexte

Le CIUSSS Saguenay Lac-St-Jean offre des services sociaux et de réadaptation. Ces domaines d'activités sont encadrés principalement par la Loi sur les services de santé et les services sociaux, la Loi sur la protection de la jeunesse, la Loi sur le système de justice pénale pour adolescents et le code civil.

B.03 Description générale du service

Suivant les définitions présentées aux clauses A.01.07 et A.01.0 le service de Transport sécuritaire est utilisé pour transporter les Usagers de leur emplacement vers les différentes destinations que nécessite leur condition. **Pour toutes demandes, les services de Transport de type sécuritaire doivent être effectués en tout temps par un minimum de DEUX (2) agents.**

Ce type de transport s'adresse principalement aux jeunes hébergés dans une unité sécuritaire en vertu de la Loi sur le système de justice. Le DONNEUR D'ORDRE peut aussi y avoir recours pour d'autres Usagers de nos services (hébergés ou non) qui présentent un potentiel de violence lors de transports requis vers le milieu hospitalier, un milieu de réadaptation ou un établissement de justice ou toute autre destination définie par le DONNEUR D'ORDRE.

Le DONNEUR D'ORDRE est le seul habilité à juger de la condition médicale de ses Usagers. Le transport le plus efficace et efficient sera toujours utilisé pour transporter les Usagers de la meilleure façon possible.

Le DONNEUR D'ORDRE peut décider d'utiliser un autre type de transport que celui défini dans ce Devis. Le cas échéant, le PRESTATAIRE DE SERVICES ne peut invoquer subir un préjudice et demander un dédommagement.

Il est probable que plus d'un transport soit requis en même temps dans l'ensemble de nos services. Les transports peuvent être demandés sept (7) jours par semaine, vingt-quatre (24) heures par jour. Les transports peuvent être planifiés d'avance ou demandés la journée même, selon les besoins définis par le DONNEUR D'ORDRE.

Les services de transport sécuritaire vers les Tribunaux de la Jeunesse de Chicoutimi, Roberval et Alma sont établis selon un calendrier présenté à l'Annexe B - JOURS DE COMPARUTION AU TRIBUNAL des présentes. Lorsque requis, les Usagers des Centres de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) peuvent être appelés à comparaître selon cet horaire et le PRESTATAIRE DE SERVICES est alors responsable d'assurer leur transport.

B.04 Territoire visé

Les services sont généralement requis à l'intérieur de la région socio-sanitaire du Saguenay-Lac-Saint-Jean ainsi que Chibougamau-Chapais. Cependant, certains transports peuvent être effectués à l'extérieur de cette région et, exceptionnellement, à l'extérieur de la province de Québec.

L'établissement principal devant être desservi est le Centre de Protection de l'Enfance et de la Jeunesse (CPEJ) de Chicoutimi, situé au 1109, ave Bégin, Chicoutimi (Québec) G7H 4P1.

L'Annexe A – GRILLE DES DESTINATIONS présente un tableau des différentes destinations régionales et « hors-région » et leur distance.

B.05 Services requis

Le respect du jeune doit guider toute intervention auprès de celui-ci, peu importe son état et sa situation.

Les principales tâches et responsabilités des agents fournis par le PRESTATAIRE DE SERVICES sont :

- Transporter les Usagers de leur emplacement vers les différentes destinations que nécessite leur condition, de manière à leur assurer confort et sécurité tout au long du service;
- Effectuer la surveillance et l'accompagnement de l'Usager pour la durée complète du service;
- Si requis, être en mesure d'intervenir physiquement auprès des Usagers selon les techniques sécuritaires reconnues (Oméga ou autres), afin de prévenir qu'ils ne se blessent ou blessent autrui (voir F.03);
- Collaborer avec les différents intervenants et partenaires du réseau (personnel du DONNEUR D'ORDRE, personnel de la cour, policiers et autres);
- S'assurer que le jeune est conduit à l'endroit où il est attendu et transmettre les informations et documents concernant celui-ci à la personne qui en effectue la prise en charge;
- Respecter la confidentialité des informations que l'agent peut être amené à connaître durant l'exercice de ses fonctions;
- Collaborer avec le DONNEUR D'ORDRE à la planification des transports afin de limiter les coûts;
- S'assurer de limiter les risques de contagion et de contamination entre les Usagers et le personnel.

C.00 CONTRAT**C.01 Valeur estimée du contrat**

Le **DONNEUR D'ORDRE** désire un **contrat à exécution sur demande**. Ce type de contrat désigne un Contrat se rapportant à l'exécution des Services sur une base récurrente dont le nombre de demandes, le rythme ou la fréquence de leur exécution sont incertains.

Le **SOUSSIONNAIRE** reconnaît que les quantités annuelles estimées à l'Annexe 2.00 – **BORDEREAU DE PRIX** ne servent qu'au calcul de la plus basse Soumission et ne constituent nullement une forme d'engagement de la part de l'**ORGANISME PUBLIC**. Les quantités peuvent varier en cours de Contrat.

C.02 Durée du Contrat

La durée initiale du Contrat est de TROIS (3) ans à compter de son entrée en vigueur, à moins qu'il y soit mis fin prématurément, conformément aux autres dispositions du Contrat.

C.03 Calcul d'octroi

Le calcul d'octroi multiplie les taux pour chaque item du Bordereau de prix par la quantité annuelle estimée. Il additionne ensuite le tout pour déterminer des sous-totaux annuels qui serviront à l'adjudication du Contrat.

C.04 Échéancier d'implantation

L'implantation des services devra être planifiée en collaboration avec le **DONNEUR D'ORDRE** et respecter l'une de ces trois possibilités prévues à l'Échéancier :

- Dès le 27 mai 2024 OU
- Dans un délai maximum de TROIS (3) mois suivant l'adjudication OU
- À la date convenue d'un commun accord entre les parties.

C.05 Portrait général des demandes

Les données inscrites ci-dessous constituent un aperçu de la demande au cours d'une période où nous avons pu analyser un échantillon de 155 transports sur 3 mois. Le **PRESTATAIRE DE SERVICES** reconnaît que ces chiffres reflètent une estimation à titre indicatif seulement et ne constituent en aucun cas une garantie minimale.

Planification :	
Demandé le jour même	11%
Demandé la veille	19%
2 à 4 jours d'avance	45%
Plus de 5 jours d'avance	26%

Répartition des transport par municipalité :		
Municipalité	départs	Arrivée
Chicoutimi	45%	50%
Roberval	32%	22%
Alma	8%	13%
Chibougamau	7%	10%
Jonquière	3%	4%
Mistissini	1%	<1%
Dolbeau	1%	1%
La Baie	1%	<1%
Hors région	1%	<1%

Répartition estimée selon les plages horaires :		
Semaine	de jour (6h00 à 17h59)	64%
	avec une portion des services de soir (18h00 à 20h59)	11%
	avec une portion des services de nuit (21h00 à 5h59)	2%
Week-end	de jour (6h00 à 17h59)	12%
	avec une portion des services de soir (18h00 à 20h59)	11%
	avec une portion des services de nuit (21h00 à 5h59)	<1%

D.00 DESCRIPTION DES ITEMS FACTURABLES (EN COMPLÉMENT DE LA CLAUSE 3.00 DU CONTRAT)

D.01 Taux horaires réguliers

Tous les services, qu'ils soient planifiés d'avance ou non, sont facturés en fonction du taux horaire applicable au Bordereau :

- i. « Agent de sécurité – taux régulier de jour » :
Pour la portion du service effectué entre 6h00 le matin et 21h00 du lundi au vendredi.
- ii. « Agent de sécurité – taux régulier de nuit » :
Pour la portion du service effectué entre 21h00 le matin et 6h00 du lundi au vendredi.

D.01.01 Temps minimum facturable

Le DONNEUR D'ORDRE garantit au PRESTATAIRE DE SERVICES le paiement d'un minimum de QUATRE (4) heures de travail au taux horaire régulier applicable pour chacun des membres du personnel (2 agents au minimum en tout temps) qui effectue les services nonobstant le fait que la durée réelle du service est inférieure à QUATRE (4) heures.

Pour tout transport dont l'heure de départ est planifiée dans un délai de 60 minutes et moins suivant la fin du transport précédent, le paiement d'un minimum de 4 heures ne s'applique pas. Le PRESTATAIRES DE SERVICES ne facture alors que les heures réelles de déplacement et de services.

D.01.02 Frais d'annulation d'un transport (moins de 120 minutes)

Le PRESTATAIRE DE SERVICES reconnaît que le DONNEUR D'ORDRE conserve en tout temps le privilège d'annuler, sans frais, toute demande de transport avec un préavis d'un minimum de CENT-VINGT (120) minutes.

Dans le cas où le transport est annulé dans un délai inférieur à CENT-VINGT (120) minutes et que le transport ne peut être substitué à un autre Usager, le « Frais d'annulation » facturable représente la valeur de QUATRE (4) heures au taux horaire régulier applicable.

D.02 Frais de kilométrage

Uniquement les dépenses encourues lors des déplacements exigés par le DONNEUR D'ORDRE durant le quart de travail en cours sont remboursées au PRESTATAIRE DE SERVICES, au taux « Frais de kilométrage » établi à Annexe 2.00 – BORDEREAU DE PRIX. Aucuns autres frais de kilométrage ne seront assumés par le DONNEUR D'ORDRE.

Le point de départ pour le calcul du kilométrage est la plus petite distance entre :

- Le Centre de Protection de l'Enfance et de la Jeunesse (CPEJ) de Chicoutimi situé au 1109, ave Bégin, Chicoutimi (Québec) G7H 4P1 OU
- Le point de départ réel du véhicule (destination précédente, point de service, etc.).

D.03 Taux « temps supplémentaire »

Si les besoins du DONNEUR D'ORDRE sont supérieurs à douze heures, le PRESTATAIRE DE SERVICES veillera à faire remplacer sa main-d'œuvre par une autre pour assurer la continuité du service.

Les frais occasionnés par un dépassement des horaires réguliers d'une main-d'œuvre du PRESTATAIRE DE SERVICES seront à sa charge et ne pourront être facturés au DONNEUR D'ORDRE.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES ne pourra en aucun cas facturer le DONNEUR D'ORDRE pour du temps supplémentaire effectué par le personnel affecté au Contrat *s'il n'a pas été préalablement autorisé par une personne-ressource du DONNEUR D'ORDRE*, telle qu'un chef de service, un cadre de garde et toute autre personne autorisée par le DONNEUR D'ORDRE. Dans de telles situations, la portion de temps supplémentaire est facturée avec une **majoration de 50 % du taux horaire régulier applicable**.

Aucun employé du PRESTATAIRE DE SERVICES ne pourra quitter son assignation tant et aussi longtemps qu'il n'aura pas été relevé par un autre employé. S'il y avait du temps supplémentaire occasionné par cette situation, ce temps rémunéré serait assumé par le PRESTATAIRE DE SERVICES.

En tout temps, la priorité doit être l'offre de personnel à taux simple. S'il n'est plus possible d'avoir une personne à taux régulier, le PRESTATAIRE DE SERVICES doit en informer le DONNEUR D'ORDRE lors de l'offre de service et attendre l'approbation par courriel ou autre moyen de communication permettant de garder une trace de l'approbation.

D.04 Taux « jour férié »

Toute heure travaillée par une main-d'œuvre du PRESTATAIRE DE SERVICE lors d'une journée fériée enregistrée dans le Décret sur les agents de sécurité de la province du Québec sera facturée au DONNEUR D'ORDRE avec une **majoration de 50% du taux horaire régulier applicable**. Les jours fériés en vigueur sont :

Liste des jours fériés :

- 24 juin, Saint-Jean-Baptiste
- 1er janvier
- Vendredi saint
- Lundi qui précède le 25 mai
- 1er juillet
- 1er lundi de septembre
- 2e lundi d'octobre
- Le jour du Souvenir
- 25 décembre

D.05 Remboursement des dépenses relatives aux Usagers

Le DONNEUR D'ORDRE rembourse à 100%, avec factures à l'appui, les éléments suivants :

- Frais de repas des Usagers seulement;
- Frais d'hébergement des Usagers seulement;
- Frais de stationnement.

Aucuns frais supplémentaires ne pourront s'appliquer (ex.: frais liés aux véhicules, surcharge de carburant et autres).

E.00**EXIGENCES QUANT AU PRESTATAIRE DE SERVICES**

Le PRESTATAIRE DE SERVICES devra être en mesure de répondre à :

- Une offre de transport incluant les véhicules adaptés et l'accompagnement de DEUX (2) agents, au minimum, pour le transport en tout temps;

De façon générale, Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit :

- S'assurer, en tout temps, que sa main-d'œuvre est en règle et est titulaire d'un permis d'agent de sécurité délivré par le Bureau de la Sécurité Privée du Québec;
- S'assurer que la main-d'œuvre soit formée à ce type de mission;
- S'assurer que la main d'œuvre possède les compétences linguistiques en français nécessaires à l'exécution des services.
- S'assurer que son personnel est en bonne santé physique et mentale afin de remplir efficacement les tâches confiées;
- S'assurer que la main-d'œuvre réponde à toute autre exigence ou qualification mentionnée lors d'une demande de services.

En tout temps, pour tous types de demandes ou de services, les services de transport de type sécuritaire doivent être effectués par un minimum de DEUX (2) agents.

E.01 Permis et autorisations

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit détenir tous les permis et autorisations requis par les autorités publiques du territoire relatifs à ses activités pour remplir les exigences du présent Devis et ce pour toute la durée du Contrat. L'annulation ou la révocation d'un permis entraîne automatiquement l'annulation du Contrat.

À cet effet, Le SOUMISSIONNAIRE doit fournir les preuves de détention de permis et d'autorisations à l'Annexe 10.03 du Formulaire de soumission.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit assurer la formation continue et maintenir les certifications de son personnel à jour, durant toute la durée du Contrat. Il doit posséder un programme de formation continue.

Pendant toute la durée du Contrat, le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à n'utiliser que de la main-d'œuvre qualifiée.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES reconnaît le droit au DONNEUR D'ORDRE d'exiger, sur seul avis de sa part, le remplacement immédiat d'un membre de son personnel qui ne possède plus les permis, certifications et formations requis ou dont la conduite et le comportement sont jugés inacceptables.

E.02 Formations requises pour le personnel du PRESTATAIRE DE SERVICES

Pendant toute la durée du Contrat, le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à n'utiliser que de la main-d'œuvre qualifiée.

Le personnel du PRESTATAIRE DE SERVICES doit :

- Détenir les permis exigés par la SAAQ pour conduire le type de véhicule requis;
- Détenir les certifications de RCR (RÉANIMATION CARDIO-RESPIRATOIRE);
- Détenir un permis d'agent de sécurité délivré par le Bureau de la Sécurité Privée du Québec;
- Avoir la formation sur le fonctionnement du matériel et des équipements fournis dans le véhicule par le PRESTATAIRE DE SERVICES;
- Avoir suivi la « Formation pour les partenaires de services hors réseau » accessible sur l'adresse suivante : <https://www.youtube.com/watch?v=lgFS2eVgliQ>. Le terme « bénévole » revient à quelques reprises dans la formation, mais peut-être remplacé par le terme « chauffeur »;
- Tout autre permis nécessaire à l'exécution du Contrat;
- Avoir la formation pour la contention mécanique (en LSJPA exclusivement) et être en mesure d'effectuer des fouilles conformément aux procédures en vigueur;
- Avoir pris connaissance de la capsule « Faire un signalement au DPJ, c'est déjà protéger un enfant - Quand et comment signaler? » disponible en ligne à l'adresse suivante : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000895/>.
- Sur demande, si les besoins de la clientèle changent ou qu'un besoin est constaté par le DONNEUR D'ORDRE, des formations supplémentaires peuvent être demandées et offertes par le DONNEUR D'ORDRE.

À la demande du DONNEUR D'ORDRE, le personnel du PRESTATAIRE DE SERVICES peut devoir suivre la formation Omega et/ou toutes autres formations requises par le CIUSSS.

À cet effet, Le SOUMISSIONNAIRE doit fournir la liste des ressources professionnelles affectées au présent mandat ainsi que leur curriculum vitae, incluant les formations suivies à l'Annexe 10.03 du Formulaire de soumission.

E.03 Transports

E.03.01 Transport en région :

Le PRESTATAIRE DE SERVICES devra être en mesure d'offrir les services de transport sécuritaire dans tout le territoire du DONNEUR D'ORDRE.

E.03.02 Transport hors région :

Certains transports peuvent être nécessaires en dehors du territoire du DONNEUR D'ORDRE (ex.: déplacement dans une autre région, rapatriement suite à une fugue, application d'une ordonnance légale et autres).

E.04 Services-conseils et planification

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit collaborer avec le responsable du CPEJ ou du CIUSSS à la planification des transports afin de :

- Limiter les coûts;
- Réaliser un pairage optimal entre le personnel du PRESTATAIRE DE SERVICES et les caractéristiques personnelles des Usagers à transporter;
- Évaluer les éventuelles possibilités de jumelage et, le cas échéant, en faire part au DONNEUR D'ORDRE.

E.05 Plan de contingence

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à présenter un plan de contingence afin de maintenir le même niveau de service en cas de panne, bris ou incapacité à fournir le service normal. À cet effet, le SOUMISSIONNAIRE doit joindre une copie de son plan de contingence à l'Annexe 10.03 du Formulaire de Soumission.

Le CIUSSS se réserve le droit de demander des ajustements au plan ainsi qu'une version finale du plan de contingence. Tous les changements à ce plan devront être validés et approuvés par la personne responsable identifiée du CIUSSS.

E.06 Ressources humaines

E.06.01 Chargé de projet

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit proposer un Chargé de projet attitré au mandat, avec lequel l'établissement peut communiquer directement et en tout temps tout au long du Contrat et ayant l'autorité nécessaire pour assurer le bon fonctionnement du Contrat.

E.06.02 Personnel

Le personnel du PRESTATAIRE DE SERVICES doit, en tout temps, faire preuve de diligence, d'intégrité, de probité et de bonne foi à l'endroit des personnes qu'il sollicite pour intervenir dans le cadre de la prestation de services. Il doit, en outre, s'assurer de la bonne tenue de ses employés.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES est responsable du comportement de sa main-d'œuvre qui est affectée au DONNEUR D'ORDRE. Les personnes devant intervenir dans le cadre de la présente entente doivent agir en conformité avec les lois et avoir, notamment, une attitude positive et respectueuse envers les personnes transportées. Ils doivent avoir la capacité et la rigueur à une surveillance de l'environnement, des comportements de l'individu, de gérer des crises de colère, tentatives d'évasion/fugue, etc.

Tout comportement ou action de la part de la main-d'œuvre du PRESTATAIRE DE SERVICES qui serait considéré non acceptable par le responsable du DONNEUR D'ORDRE fera l'objet d'une communication écrite au PRESTATAIRE DE SERVICES pour l'informer de la situation problématique vécue. Le PRESTATAIRE DE SERVICES apportera les correctifs appropriés et informera le DONNEUR D'ORDRE des mesures qui auront été prises.

Advenant que le DONNEUR D'ORDRE soit insatisfait des mesures prises ou que la situation perdure, en cas de manquement et selon la gravité des faits, le DONNEUR D'ORDRE se réserve le droit d'exiger le remplacement immédiat de la main-d'œuvre en affectation pour la durée restante du Contrat. Le PRESTATAIRE DE SERVICES devra proposer une nouvelle main-d'œuvre qui devra être approuvée par le DONNEUR D'ORDRE.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES a la responsabilité de vérifier les antécédents judiciaires de ses employés. Les conducteurs ne devront pas posséder d'antécédents judiciaires ou d'accusations en attente de procès en lien avec leurs tâches à accomplir. Le DONNEUR D'ORDRE peut refuser un employé du PRESTATAIRE DE SERVICES s'il juge que ses antécédents peuvent être préjudiciables.

De plus, dans le cas de poursuites, procès, griefs, arbitrages ou toute autre démarche légale de même nature, le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à assumer tous les frais directs ou indirects.

E.06.03 Lien d'emploi actuel et antérieur

Suite à une demande de services, le PRESTATAIRE DE SERVICES ne pourra assigner une main-d'œuvre ayant déjà un lien d'emploi avec le DONNEUR D'ORDRE.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES ne pourra assigner une main-d'œuvre ayant été congédiée par le DONNEUR D'ORDRE.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES peut affecter en tout temps une ressource étant à la retraite, si elle respecte les exigences en vigueur.

E.06.04 Conduite et comportement

De façon générale, le personnel du PRESTATAIRE DE SERVICES doit :

- Limiter ses déplacements dans les édifices aux exigences particulières lors des services à rendre;
- Avoir une attitude courtoise, respectueuse et attentionnée avec les Usagers et envers le personnel de l'ORGANISME PUBLIC;
- Respecter la confidentialité des informations qu'il peut être amené à connaître dans l'exercice de ses fonctions auprès des Usagers;
- Faire la prise en charge de l'Usager directement au lieu demandé;

-
- S'informer auprès du personnel infirmier sur l'état de l'Usager;
 - S'informer auprès du personnel infirmier responsable si l'Usager a des besoins particuliers à satisfaire;
 - Récupérer les documents nécessaires, les bagages et effets personnels de l'Usager, s'il y a lieu;
 - Assurer le confort et la sécurité de l'Usager pendant le transport;
 - S'assurer que l'Usager est conduit à l'endroit où il est attendu et transmettre les informations concernant celui-ci à la personne qui effectue la prise en charge de l'Usager;
 - Assurer le retour de l'accompagnateur (préposé aux bénéficiaires ou accompagnateur autorisé), selon les modalités du présent Devis, au lieu de la prise en charge, s'il y a lieu;
 - Demeurer sur place en tout temps lors de transports de type sécuritaire, à moins d'avis contraire;
 - Garder un professionnalisme absolu et un contrôle accru. Les agents n'ont pas un rôle d'intervenant mais de transporteur, ils doivent donc éviter de donner leur opinion et de formuler des conseils aux Usagers;
 - Éviter de prolonger indument le temps des Usagers et du personnel de l'ORGANISME PUBLIC pour des besoins autres que professionnels;
 - Assurer un environnement sans fumée, conséquemment, l'usage du tabac est interdit dans les véhicules;
 - Remplir le tableau de bord (CONFIDENTIALITÉ) de chaque Usager transporté, tel que présenté à l'Annexe D « FORMULAIRE – TRANSPORT SÉCURITAIRE » des présentes;
 - Faire un signalement lorsque requis en fonction des paramètres établis lors des formations citées à la clause E.02 des présentes.

De façon générale, le personnel de transport du PRESTATAIRE DE SERVICES ne peut pas :

- Permettre à l'Usager de faire des appels téléphoniques sans avoir reçu l'autorisation;
- Faire des détours ou aller à des endroits autres que ceux désignés par le DONNEUR D'ORDRE;
- Prêter des effets personnels aux Usagers.

E.06.05 Identification

Tout membre du personnel affecté au transport doit être en possession d'une carte d'identité devant contenir une photographie permettant de l'identifier et démontrant qu'il est à l'emploi du PRESTATAIRE DE SERVICES. Il devra être en mesure de montrer cette carte à la demande de tout membre du DONNEUR D'ORDRE, d'un centre d'accueil ou d'un membre d'une famille d'accueil, ou des ou du parent ou gardien d'un enfant.

De plus, le personnel doit toujours s'identifier aux Usagers et aux employés du DONNEUR D'ORDRE au moment des prises en charge.

E.06.06 Uniforme

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit fournir, à ses frais, à son personnel affecté au Contrat un uniforme conforme au Décret sur les agents de sécurité.

Le personnel doit, en tout temps, afficher une tenue impeccable. En conséquence, le DONNEUR D'ORDRE ne saurait tolérer que le personnel affecté au Contrat se présente au travail vêtu d'un uniforme incomplet, malpropre, usé ou non conforme. Aussi, le DONNEUR D'ORDRE pourrait, à sa seule discrétion, exiger du PRESTATAIRE DE SERVICES le remplacement de la pièce d'uniforme.

Occasionnellement, le DONNEUR D'ORDRE peut aussi exiger du personnel du PRESTATAIRE DE SERVICES d'être habillé en civil et de ne pas être vêtu de vêtements identifiés par le PRESTATAIRE DE SERVICES.

E.06.07 Personnel affecté au transport

À moins d'indication contraire, DEUX (2) agents doivent effectuer le service en tout temps.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit s'assurer que le personnel affecté au transport possède les aptitudes physiques, mentales et morales nécessaires à l'accomplissement de l'objet du présent Contrat.

E.06.08 Exigences particulières

Le DONNEUR D'ORDRE peut exiger de la main-d'œuvre proposée des compétences, des connaissances ou des aptitudes particulières en fonction de la demande de services ou de la mission du DONNEUR D'ORDRE.

Ces exigences particulières seront énoncées par le DONNEUR D'ORDRE au PRESTATAIRE DE SERVICES lors de la demande de services, lorsque possible.

E.07 Confidentialité et secret professionnel (complément de la clause 10.15 du Contrat)

Le PRESTATAIRE DE SERVICES ainsi que son personnel sont assujettis à la plus stricte confidentialité en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et la Loi sur la protection de la jeunesse.

Les règles de confidentialité en vigueur dans l'établissement, incluant le Centre de Protection de l'Enfance et de la Jeunesse (CPEJ) s'appliquent aux agents. Cependant, tous propos, comportements ou attitudes observés pouvant servir à mieux connaître l'Usager doivent être transmis verbalement aux professionnels ou l'établissement ayant la prise en charge ou la garde de ceux-ci.

E.07.01 Communication verbale

Toute communication téléphonique est assujettie aux règles de confidentialité mentionnées ci-dessus. Les noms des personnes transportées ou des endroits de destination doivent faire l'objet de la plus grande discrétion.

E.07.02 Communication écrite

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à garder sous clef et de façon confidentielle, dans un endroit connu du DONNEUR D'ORDRE, tout document ou tout autre renseignement au sujet des Usagers du DONNEUR D'ORDRE.

Les documents contenant lesdits renseignements demeurent la propriété du DONNEUR D'ORDRE et le PRESTATAIRE DE SERVICES ne peut les divulguer ou en donner communication à un tiers.

E.08 Exigences quant aux véhicules de transport

Le PRESTATAIRE DE SERVICES est responsable de fournir tous les véhicules requis pour l'exécution du service, selon les termes et conditions du présent Devis.

Les véhicules doivent être conformes aux lois et règlements en vigueur, et ce, tout au long de la période contractuelle.

Le responsable du transport du DONNEUR D'ORDRE peut exiger du PRESTATAIRE DE SERVICES une certification d'un organisme ou établissement de son choix attestant que les véhicules ont été vérifiés et reconnus en état de bon fonctionnement.

E.08.01 Types de véhicules

Les véhicules de transport doivent être de type mini-fourgonnette, il est obligatoire d'utiliser un véhicule comportant les caractéristiques énumérées au point D.10.02

E.08.02 Caractéristiques minimums du véhicule pour le transport de tout Usager

Le véhicule du PRESTATAIRE DE SERVICES doit :

- Être conforme en tous points au Code de la sécurité routière du Québec et inspecté par la SAAQ à tous les six mois;
- Avoir un grillage ou plexiglas permettant de séparer l'habitacle en deux zones sécuritaires;
- Avoir des ceintures de sécurité pour chaque occupant;
- Avoir un système de chauffage et de climatisation avant et arrière (le véhicule doit être tempéré au moment de la prise en charge et durant les transports);
- Avoir les vitres teintées;
- Avoir un dispositif de sécurité pour enfant manuel (Child lock);
- Avoir un système de téléphonie main libre (Bluetooth);
- Avoir un environnement adapté pour une surveillance facile des Usagers par l'accompagnateur;
- Tout appareil doit être fixé sécuritairement de façon à ne pas pouvoir se déplacer lorsque le véhicule est en mouvement;
- Être chaussé de façon appropriée aux saisons.

E.08.03 Quantité de véhicules

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit posséder un nombre suffisant de véhicules (3 minimum) pour assurer un service prompt et régulier.

À cet effet, le PRESTATAIRE DE SERVICES doit également fournir à l'Annexe 10.03 du Formulaire de Soumission : la liste de tous les véhicules conformes, selon les caractéristiques énoncées au Devis, en indiquant : la marque, le modèle, l'année, le kilométrage ainsi qu'une photo de chacun. Si les véhicules doivent être acquis après l'adjudication du Contrat, le PRESTATAIRE DE SERVICES doit l'indiquer à l'annexe et devra fournir toute l'information dans un délai maximal de QUINZE (15) jours suivant l'adjudication du Contrat. Le DONNEUR D'ORDRE se réserve le droit de prolonger ce délai et ce, à sa convenance seulement.

E.08.04 Ajout de véhicules

Le DONNEUR D'ORDRE peut exiger l'ajout de véhicule(s) supplémentaire(s) au PRESTATAIRE DE SERVICES si ce dernier ne peut répondre adéquatement aux besoins dans les délais requis, et ce, de façon régulière. Le PRESTATAIRE DE SERVICE doit alors se conformer à l'exigence dans les meilleurs délais, sans excéder QUARANTE-CINQ (45) jours. Le DONNEUR D'ORDRE se réserve le droit de prolonger ce délai et ce, à sa convenance seulement.

E.08.05 Condition mécanique des véhicules

Il est de la responsabilité du PRESTATAIRE DE SERVICES de maintenir sa flotte de véhicules en bon état de fonctionnement, en bonne condition mécanique, de prévoir les entretiens requis et le maintien d'une flotte de véhicules d'apparence professionnelle afin d'assurer une fiabilité et une constance dans les opérations de transport.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES assume tous les coûts d'inspection, d'entretien et de réparation des véhicules.

L'ORGANISME PUBLIC se réserve le droit d'inspecter, sans préavis, les équipements et les véhicules et demander les rapports d'inspection. Après une inspection démontrant un ou des défauts majeurs sur un véhicule de la flotte utilisée au Contrat, l'ORGANISME PUBLIC se réserve le droit de retirer un tel véhicule du Contrat.

E.08.06 Propreté des véhicules

Les véhicules doivent être propres en tout temps lors du transport des Usagers. Le nettoyage doit être effectué sans frais supplémentaires.

L'ORGANISME PUBLIC se réserve le droit de demander le nettoyage d'un véhicule suite à une inspection visuelle démontrant des manques au niveau de la propreté du véhicule.

E.08.07 Programme de nettoyage et désinfection complète des véhicules

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit assurer un programme régulier de nettoyage et de désinfection complète de l'intérieur des véhicules.

Les techniques utilisées doivent être conformes aux normes reconnues en matière de nettoyage et de désinfection.

Le personnel assigné à la désinfection des équipements et des surfaces des véhicules doit avoir reçu, préalablement, une formation en hygiène et salubrité (techniques de nettoyage et de désinfection) ainsi qu'une formation SIMDUT (utilisation sécuritaire des produits). À cet effet, le recours à une ressource externe compétente par le biais d'une entente de services avec un fournisseur est assumé par le PRESTATAIRE DE SERVICES.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit déposer, à l'Annexe 10.03 du Formulaire de Soumission., son échéancier de nettoyage et de désinfection, les techniques et les produits utilisés. Cette annexe devra être approuvée par les personnes mandatées de l'ORGANISME PUBLIC pour le début du Contrat. À titre indicatif, L'ORGANISME PUBLIC rend disponible l'Annexe C « Procédure de nettoyage et de désinfection des véhicules ».

L'ORGANISME PUBLIC peut demander un rapport sur le maintien des programmes de nettoyage et de désinfection de façon annuelle, durant toute la durée du Contrat.

E.09 Mesures de prévention en situation pandémique (COVID-19)

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit s'assurer de respecter en tout temps les recommandations de l'INSPQ pour la prévention et le contrôle des infections en milieux et en contextes de soins, et toutes autres mesures mises en place par la PCI dans chacun des sites de l'ORGANISME PUBLIC.

E.09.01 Lors du transport d'un Usager en isolement (médical)

- Respecter l'affichage à la chambre concernant les équipements de protection individuelle (EPI) lorsque l'Usager est en isolement. Le port d'une blouse de protection et de gants peut être indiqué pendant le transport si risque de contact direct avec l'Usager;
- Placer un drap propre sur la banquette de la voiture si l'Usager est en isolement;
- Disposer de la lingerie souillée à l'endroit prévu;
- Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit obligatoirement désinfecter son véhicule selon les techniques et produits recommandés;
- Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit s'assurer de limiter les risques de contagion et de contamination entre les USAGERS.

E.10 Autres ressources matérielles

E.10.01 Équipement de protection individuelle

Si des équipements de protection individuelle s'avèrent nécessaires, le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à rendre disponibles ces équipements à son personnel, sans frais supplémentaire.

E.10.02 Équipements et matériels minimums exigés pour le transport d'Usagers, sans frais

Voici la liste des équipements et matériels minimums exigés, en tout temps, à bord des véhicules et fournis sans frais supplémentaires, pour le transport d'Usagers :

- Un équipement pour combattre les incendies;
- Une trousse de premiers soins;
- Du matériel de contention;
- Une valise barrée pour le transport des documents ou médication.

Ces équipements ne doivent pas être accessibles aux usagers à bord des véhicules.

E.11 Contrôle de la qualité des services

Le PRESTATAIRE DE SERVICES est responsable du contrôle de la qualité des interventions de sa main-d'œuvre.

E.12 Exclusivité du PRESTATAIRE DE SERVICES

Lorsque le DONNEUR D'ORDRE paie pour les services faisant l'objet du Contrat, le PRESTATAIRE DE SERVICES ne doit, en aucune circonstance, effectuer simultanément des services de transport pour d'autres clients et facturer ceux-ci.

Dans un tel cas, le DONNEUR D'ORDRE se réserve le droit de mettre fin au Contrat en plus de rédiger un avis de rendement insatisfaisant.

F.00 EXIGENCES QUANT AU(X) SERVICE(S)**F.01 Description générale du service**

Le respect du jeune doit guider toute intervention auprès de celui-ci, peu importe son état et sa situation.

Les principales tâches et responsabilités des agents fournis par le PRESTATAIRE DE SERVICES sont :

- Transporter les Usagers de leur emplacement vers les différentes destinations que nécessite leur condition, de manière à leur assurer confort et sécurité tout au long du service;
- Effectuer la surveillance et l'accompagnement de l'Usager pour la durée complète du service;
- Si requis, être en mesure d'intervenir physiquement auprès des Usagers selon les techniques sécuritaires reconnues (Omega ou autres), afin de prévenir qu'ils ne se blessent ou blessent autrui (voir E.02);
- Collaborer avec les différents intervenants et partenaires du réseau (personnel du CRJDA, personnel de la cour, policiers et autres);
- S'assurer que le jeune est conduit à l'endroit où il est attendu et transmettre les informations et documents concernant celui-ci à la personne qui en effectue la prise en charge;
- Respecter la confidentialité des informations que l'agent peut être amené à connaître durant l'exercice de ses fonctions;
- Collaborer avec le CIUSSS à la planification des transports afin de limiter les coûts;
- S'assurer de limiter les risques de contagion et de contamination entre les Usagers et le personnel.

F.02 Services de transport

À partir de la connaissance du besoin, le DONNEUR D'ORDRE s'engage à aviser, dans les meilleurs délais, le PRESTATAIRE DE SERVICES du fait que des services de transport sont requis ainsi que du type de transport à être effectué.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à mettre en place toutes les dispositions nécessaires pour répondre aux demandes de transport du DONNEUR D'ORDRE, et ce, sans interruption de service, VINGT-QUATRE (24) heures par jour, SEPT (7) jours par semaine, à compter de la date d'implantation des services convenue.

À moins de cas fortuits ou de force majeure, le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à rendre disponibles, sur demande et avec un minimum de délai, le véhicule nécessaire et le personnel requis pour se rendre sur les lieux où les services de transport sont requis.

F.03 Contrôle physique des personnes

L'usage de la force vis-à-vis des Usagers n'est en aucun temps permis, sauf dans la mesure où la Loi l'autorise, et ce, avec seulement la force minimale jugée nécessaire pour chaque situation.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES est responsable de tout dommage résultant de l'emploi abusif de la force sur un Usager du DONNEUR D'ORDRE et s'engage à l'indemniser de toute réclamation, poursuite ou condamnation résultant de l'emploi abusif de la force sur une telle personne.

F.04 Rapport d'événement

Le PRESTATAIRE DE SERVICES devra effectuer une déclaration immédiate afin d'aviser verbalement le responsable du transport du DONNEUR D'ORDRE de tout incident ou plainte lors d'un transport et devra remplir un rapport d'événement.

Exemples d'événements devant faire l'objet d'un rapport :

- Intervention difficile;
- Bris de confidentialité;
- Plainte;
- Propos de l'Usager;
- Toute autre situation inhabituelle.

F.05 Contrôle absolu sur la consommation et l'achat de boissons alcoolisées, cigarettes, drogues et/ou stupéfiants, ou tout autre produit toxique

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit prendre les mesures nécessaires pour que les membres de son personnel affectés au transport ne soient pas autorisés à acheter, transporter ou consommer quelque produit que ce soit de nature à altérer leurs facultés physiques et mentales, alors qu'ils ont pris en charge un Usager du DONNEUR D'ORDRE.

Aucun membre du personnel affecté au transport ne doit fournir à une personne transportée des boissons alcoolisées, cigarettes, cigarettes électroniques, drogues et/ou stupéfiants ou autres produits toxiques de nature à altérer ses facultés physiques et mentales.

F.06 Rencontre préparatoire

En début de mandat et à la demande du CIUSSS, une rencontre préparatoire avec le ou les responsables du DONNEUR D'ORDRE sera planifiée afin de s'assurer de la compréhension du contexte, de présenter le chargé de projet et d'échanger sur la planification des étapes à suivre pour l'implantation du service.

F.07 Horaire des services et planification

Certains transports peuvent être requis en dehors des heures normales de travail. Lorsque le transport est planifié au minimum douze (12) heures à l'avance, le PRESTATAIRE DE SERVICES doit être en mesure d'offrir le service de transport à l'heure demandée, et ce, au prix inscrit au Bordereau de prix.

Les rendez-vous planifiés peuvent être de durées variables, allant d'UNE (1) heure à une journée complète (ex.: rendez-vous médical ou comparution à la Cour).

Certaines durées peuvent être inconnues. Ex.: comparution à la Cour et remise des causes en après-midi, accompagnement en milieu hospitalier.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit répondre dans un délai d'UNE (1) heure pour les demandes de transport qui ne sont pas planifiées la veille et confirmer, lors de la commande par le DONNEUR D'ORDRE, l'heure à laquelle il peut effectuer la prise en charge.

Si le PRESTATAIRE DE SERVICES ne peut répondre à la demande, sans motif raisonnable, dans ce délai et que le délai proposé par le PRESTATAIRE DE SERVICES ne répond pas aux besoins du DONNEUR D'ORDRE, ce dernier se réserve le droit d'utiliser un autre transport. Dans ce cas, le DONNEUR D'ORDRE facturera la différence entre le prix de Contrat et le prix du transporteur utilisé au PRESTATAIRE DE SERVICES.

F.08 Annulation de transports

Un transport peut être annulé par le DONNEUR D'ORDRE, et ce, sans frais avec un préavis d'un minimum de CENT-VINGT (120) minutes.

F.09 Espaces de stationnement**F.09.01 Centre de Protection de l'Enfance et de la Jeunesse (CPEJ) de Chicoutimi**

Le CPEJ de Chicoutimi dispose de trois espaces de stationnement réservés aux véhicules du PRESTATAIRE DE SERVICES dédiés au transport sécuritaire.

F.09.02 Autres lieux

Le personnel affecté au Contrat peut utiliser les espaces de stationnement selon la disponibilité et la tarification en vigueur dans chacun des points de service du DONNEUR D'ORDRE.

F.10 Communication

Seules les personnes mandatées par le DONNEUR D'ORDRE peuvent acheminer au PRESTATAIRE DE SERVICES des demandes de transport au nom du DONNEUR D'ORDRE. Le DONNEUR D'ORDRE s'engage à faire parvenir au PRESTATAIRE DE SERVICES une liste du personnel autorisé et à faire parvenir, par écrit, toutes modifications à cette liste. Toute demande de services de transport faite par une personne autre que celles mentionnées sur la liste n'engagera d'aucune façon la responsabilité du DONNEUR D'ORDRE.

F.11 Respect des heures de prises en charge

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit respecter l'heure de prise en charge qu'il a confirmée lors de la commande par le DONNEUR D'ORDRE.

En cas de non-respect de l'heure de prise en charge, le DONNEUR D'ORDRE se réserve le droit d'appliquer une pénalité, si le PRESTATAIRE DE SERVICES effectue la prise en charge au-delà de TRENTE (30) minutes, sans raison valable, après l'heure initialement confirmée par le PRESTATAIRE DE SERVICES lors de la commande par le DONNEUR D'ORDRE. Le coût de la pénalité appliquée sera calculé en fonction du taux horaire régulier applicable.

F.12 Contrôle des heures travaillées

À son arrivée et au départ du secteur d'activités du DONNEUR D'ORDRE, le personnel du PRESTATAIRE DE SERVICES doit se présenter à un membre du personnel ou à un responsable du milieu de vie afin de faire valider sa présence au travail. Un processus clair vous sera communiqué lors de l'adjudication du Contrat.

F.13 Situations ou conditions routières exceptionnelles

Le PRESTATAIRE DE SERVICES n'est pas tenu responsable d'un retard causé par un événement ou une condition routière exceptionnels, ponctuels et hors de son contrôle s'il en avise le DONNEUR D'ORDRE.

Ces situations ou conditions incluent, entre autres, mais sans s'y limiter :

- Tempête de neige;
- Embouteillage causé par un accident;
- Détour pour cause de travaux ponctuels;
- Manifestation.

G.00 EXIGENCES QUANT À LA DOCUMENTATION**G.01 À remettre avec la soumission**

Voir la liste des documents supplémentaires à joindre selon la Clause 10.03 du document « Régie ».

G.02 En cours de service**G.02.01 Formulaire de transfert d'information lors d'un transport sécuritaire**

Voir l'Annexe D « FORMULAIRE – TRANSPORT SÉCURITAIRE » publié en annexe des présentes.

G.02.02 Compte-rendu détaillé des services

Le PRESTATAIRE DE SERVICES devra émettre une facturation mensuelle accompagnée d'un compte rendu détaillé des services facturés incluant :

- La date, l'horaire et les lieux de déplacement du transport ;
- L'heure de départ et l'heure d'arrivée ;
- Les initiales de l'utilisateur;
- Le département ou la personne requérante ;
- Le taux horaire applicable (jour/soir/temps supplémentaire/jours fériés/annulation);
- Jumelage possible (oui/non)
- Méthode de contention (oui/non)
- Le volume de kilomètres facturable;
- S'il y a lieu, les frais de déplacement bien définis (frais d'hébergement, stationnement) ;
- La date de la demande initiale;
- Le nom du requérant;
- Autres spécifications/commentaires pertinents.

Ce compte rendu sera envoyé à la personne responsable du DONNEUR D'ORDRE.

Le DONNEUR D'ORDRE se réserve de demander une modification du fichier du PRESTATAIRE DE SERVICES afin d'ajouter/retirer/modifier des éléments.

G.02.03 Rapport et présentation des résultats

Sur demande de l'ORGANISME PUBLIC, le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à fournir un rapport sur les services effectués. Le rapport doit fournir les volumes détaillés et le total des achats durant la période spécifiée.

G.03 À la fin du Contrat

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit remettre, à la fin du Contrat, l'ensemble de la documentation produite dans le cadre de l'exécution du mandat, celle-ci étant la propriété du DONNEUR D'ORDRE.

H.00 RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS**H.01 Code de déontologie**

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage et engage sa main-d'œuvre à ce qu'elle respecte les dispositions du code de déontologie qui régit sa profession ainsi qu'aux dispositions des codes de déontologie, politiques et procédures en vigueur chez le DONNEUR D'ORDRE.

H.02 Service à la clientèle

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit offrir un service à la clientèle qui répond aux besoins du DONNEUR D'ORDRE.

Le service à la clientèle recherché est un service qui permet d'obtenir des réponses rapides et courtoises aux demandes et de développer des relations saines entre le PRESTATAIRE DE SERVICES et le DONNEUR D'ORDRE.

H.03 Publicité

Le PRESTATAIRE DE SERVICES ne peut pas utiliser le nom du DONNEUR D'ORDRE et son logo aux fins de publicité, sans l'autorisation expresse de celui-ci.

H.04 Conventions collectives

Les Ressources du PRESTATAIRE DE SERVICES ne sont pas assujetties aux conventions collectives en vigueur chez le DONNEUR D'ORDRE.

H.05 Sollicitation du personnel du donneur d'ordre

Pendant la durée du Contrat, aucune sollicitation ni publicité de la part du représentant du PRESTATAIRE DE SERVICES ne seront permises ni tolérées auprès des employés du DONNEUR D'ORDRE.

La main-d'œuvre du PRESTATAIRE DE SERVICES ne sera pas autorisée à faire la promotion de leurs conditions de travail au personnel du DONNEUR D'ORDRE.

Advenant la sollicitation du personnel du DONNEUR D'ORDRE de la part du PRESTATAIRE DE SERVICES, le DONNEUR D'ORDRE se réserve le droit de suspendre celui-ci pour une période indéterminée ou de mettre fin au Contrat.

ANNEXE A – GRILLE DES DESTINATIONS

Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des destinations visées par le Contrat.
Le DONNEUR D'ORDRE de services se réserve le droit d'apporter des modifications à la liste.

Départ	Destinations	Kilomètres (Aller-retour)
Transport en région		
Chicoutimi	La Baie	36 km
Chicoutimi	Jonquière	42 km
Chicoutimi	Alma	122 km
Chicoutimi	Saint-Félicien	129 Km
Chicoutimi	Roberval	212 km
Chicoutimi	Dolbeau	258 km
Chicoutimi	Mashteuiatsh	235 km
Transport hors région		
Chicoutimi	Québec	432 km
Chicoutimi	Montréal	926 km
Chicoutimi	Chibougamau	736 km

(Selon la Politique relative aux frais de déplacement du CIUSSS Saguenay-Lac-Saint-Jean)

ANNEXE B - JOURS DE COMPARUTION AU TRIBUNAL

Sous réserve de changement sans préavis, ce tableau présente l'horaire des comparutions dans les différents secteurs de la région selon lequel les Usagers des CPEJ peuvent être appelés à comparaître.

JOURS DE COMPARUTION AU TRIBUNAL		
VILLE	FRÉQUENCE	JOURS
Chicoutimi - LPJ	3 fois par mois	Lundi Mardi Mercredi
Chicoutimi - LSJPA	2 fois par mois	Jeudi Vendredi
Alma	2 fois par mois	Mercredi Vendredi
Roberval	2 fois par mois	Lundi Jeudi
Dolbeau	2 fois par mois	Mardi
Chibougamau- Chapais	1 fois par mois	Mardi Mercredi

DESCRIPTION DU SERVICE (2 AGENTS MINIMUM REQUIS EN TOUT TEMPS)
Du CPEJ de Chicoutimi vers le Tribunal de la jeunesse de Chicoutimi 6 km aller-retour.
Du CPEJ de Chicoutimi vers le Tribunal de la jeunesse de Roberval 212 km aller-retour.
Du CPEJ de Chicoutimi vers le Tribunal de la jeunesse d'ALMA 120 km aller-retour.

ANNEXE C – PROCÉDURE DE NETTOYAGE ET DE DÉSINFECTION DES VÉHICULES

S'assurer d'avoir en main tout le matériel nécessaire au nettoyage et à la désinfection ainsi qu'à la disposition du matériel souillé.

Matériel requis

- Produits ou lingettes désinfectantes recommandés (DIN) de Santé Canada;
- Linges (idéalement en microfibre) en nombre suffisant;
- Vadrouille (idéalement en microfibre);
- Sacs de plastique.

Équipements de protection individuelle (ÉPI)

- Gants de nitrile jetables;
- Masque de procédure;
- Blouse (seulement pour la désinfection après le transport d'un Usager en isolement);
- Protection oculaire (lunettes protectrices ou visière lors de désinfection ou risque de gouttelettes).

Principes

- Débuter par les surfaces les moins souillées et terminer par les plus souillées;
- Nettoyer préalablement les surfaces visiblement souillées (ex. : dégâts, taches) avant de procéder à la désinfection;
- Plier le linge pour utiliser toutes ses surfaces et changer celui-ci lorsque souillé. Ne jamais le retremper dans le produit;
- Respecter le temps de contact de la solution en gardant la surface mouillée. Une fois le temps écoulé, ne pas rincer les surfaces *sauf pour celles en acier inoxydable et les vitres pour éviter les cernes (facultatif)*.

Étapes

- 1- Procéder à la préparation de la solution nettoyante/désinfectante ou utiliser des lingettes désinfectantes pour les surfaces fréquemment touchées:
 - Toujours utiliser une solution fraîchement préparée,
 - Respecter la dilution recommandée sur le produit afin d'assurer une bonne désinfection,
 - Jeter la solution immédiatement après le nettoyage et la désinfection;
- 2- Procéder à l'hygiène des mains (HDM) à l'eau et au savon (le port de gants ne remplace pas le lavage des mains);
- 3- Revêtir l'ÉPI selon la séquence requise;
- 4- Débuter le nettoyage/désinfection de la cabine avant puis procéder à celui de la cabine arrière selon la séquence suivante :
 - Plafond (linges),
 - Côtés (de façon horizontale du bas vers le haut avec linges),
 - Plancher (vadrouille);
- 5- Déposer les linges et la vadrouille souillés dans un sac de plastique et les envoyer au lavage;
- 6- Nettoyer et désinfecter les équipements d'hygiène et salubrité utilisés;
- 7- Retirer l'ÉPI selon la séquence requise;
- 8- Procéder à l'hygiène des mains (HDM) à l'eau et au savon.

Fréquences recommandées

- Le nettoyage et la désinfection de la cabine doivent se faire minimalement une fois par semaine et après le transport d'un Usager en isolement;
- La fréquence peut être augmentée lors de situations de précautions additionnelles et de transmission communautaire confirmée. Des consignes et des procédures supplémentaires de nettoyage/désinfection peuvent s'appliquer (ex. : désinfection des surfaces fréquemment touchées « High touch »).

ANNEXE D – FORMULAIRE – TRANSPORT SÉCURITAIRE

À titre indicatif seulement

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Saguenay-
Lac-Saint-Jean



TRANSFERT D'INFORMATION LORS D'UN TRANSPORT SÉCURITAIRE

1. SECTION À REMPLIR PAR LE PERSONNEL DU CPEJ	
DATE : _____	CADRE LÉGAL ☐ LSSSS ☐ LPJ ☐ LSJPA
NOM : _____	
ÉTAT DU JEUNE : ☐ Collaborateur ☐ Opposant ☐ Agité ☐ Propos suicidaire ☐ Non-collaborateur ☐ Anxieux/Inquiet ☐ Agressif/Violent	
* Préciser : _____	
RISQUE(S) ENCOURU(S) : ☐ Fugue/Évasion ☐ Comportement suicidaire ☐ Agressivité/Violence ☐ Comportement sexuel ☐ Automutilation ☐ Consommation/Possession	MESURE(S) AUTORISÉE(S) : ☐ Menottes aux mains ☐ Présence agent ☐ Menottes aux pieds ☐ Véhicule seul ☐ Local au tribunal seul * Préciser : _____
* Préciser : _____	
ÉTAT DE SANTÉ : _____ Médication ☐ Heure : _____ ☐ Allergie(s) *Préciser : _____	
INTERDIT DE CONTACT : ☐ *Préciser : _____	
SUPERVISION DE CONTACT : ☐ _____	
RECOMMANDATION : _____	
AUTORISATION ÉMISE PAR : _____ REMPLI PAR : _____	

2. SECTION À REMPLIR PAR LE SERVICE DU TRANSPORT	
ATTITUDE(S) DU JEUNE LORS DE L'ALLER : ☐ Collaborateur ☐ Anxieux/Inquiet ☐ Comportement sexuel ☐ Propos suicidaire ☐ Non-collaborateur ☐ Agité ☐ Consommation/doute ☐ Tentative suicidaire ☐ Opposant ☐ Agressif/Violent ☐ Automutilation ☐ Fugue/évasion	
* Préciser : _____	
ATTITUDE(S) DU JEUNE LORS DE L'ATTENTE : ☐ Collaborateur ☐ Anxieux/Inquiet ☐ Comportement sexuel ☐ Propos suicidaire ☐ Non-collaborateur ☐ Agité ☐ Consommation/doute ☐ Tentative suicidaire ☐ Opposant ☐ Agressif/Violent ☐ Automutilation ☐ Fugue/évasion	
* Préciser : _____	
ATTITUDE(S) DU JEUNE LORS DU RETOUR : ☐ Collaborateur ☐ Anxieux/Inquiet ☐ Comportement sexuel ☐ Propos suicidaire ☐ Non-collaborateur ☐ Agité ☐ Consommation/doute ☐ Tentative suicidaire ☐ Opposant ☐ Agressif/Violent ☐ Automutilation ☐ Fugue/évasion	
* Préciser : _____	
LES DOCUMENTS REQUIS LORS D'UNE COMPARUTION LSJPA ONT ÉTÉ REÇUS PAR : _____	
NOMS DES TRANSPORTEURS : _____	DATE : _____