



**MINISTÈRES  
SOCIAUX**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Secrétariat général**  
Direction des finances,  
des achats et des services

# **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)**

**MARCHE DE TRANSPORT PAR TAXIS DES AGENTS  
RELEVANT DES MINISTÈRES SOCIAUX de la DRIEETS et de l'ARS Ile de France**

## **PREAMBULE :**

Les Ministères sociaux ont en charge les politiques publiques dans les champs de l'action sociale, de la sécurité sociale, de la santé, du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle. Plusieurs directions, services et organismes concourent à la réalisation de ces politiques publiques.

En application des dispositions du décret n° 2013-727 du 12 août 2013 modifié qui encadre les attributions et les missions du secrétariat général des ministères sociaux, l'ensemble des directions supports de ces ministères est regroupé au sein de ce secrétariat général.

La Direction des Finances, des Achats et des Services (DFAS), créée le 16 octobre 2013, au sein du secrétariat général des ministères sociaux est le pouvoir adjudicateur sur cet accord cadre de services.

Elle est représentée par son Directeur et par délégation la cheffe de service des Patrimoines.

Le présent accord cadre concerne le bureau des Intendances des ministères sociaux qui gère les moyens des mobilités de l'administration centrale des ministères sociaux.

## **CHAMP LEXICAL :**

**Bénéficiaire** : tout agent habilité par les entités énumérées à l'article 1 du présent document, autorisé à recourir au présent marché à l'aide d'un code Taxi fourni à cet effet.

**Compte** : Il s'agit du compte de chacune des entités énumérées à l'article 1 du présent document.

**Sous-compte** : Il s'agit d'un sous-compte du compte principal, correspondant à chaque entité clairement identifiée, des entités énumérées à l'article 1 du présent document.

**Course** : Il s'agit du transport en taxi, véhicule de 9 places maximum, de personnes et de leurs bagages, d'un point A (chargement) à un point B (arrivée).

**BPU** : Bordereau des prix unitaires

## **ARTICLE 1 : OBJET DE L'ACCORD CADRE**

L'objet de cet accord-cadre est l'achat de prestations de transport de personnes par taxis pour les besoins des ministères sociaux. Il vise à permettre aux agents habilités de l'administration centrale des ministères sociaux, de la DRIETS Ile de France et de l'ARS Ile de France, de recourir à des taxis pour des trajets en Ile de France.

Le présent CCTP définit les termes et conditions dans lesquels les bénéficiaires confient au titulaire du marché les prestations.

Les entités qui ont vocation à commander et gérer les prestations de cet accord cadre sont les suivantes :

- La Direction des Finances des achats et des services (DFAS) des ministères sociaux, bureau des INTENDANCES, 14 avenue Duquesne, 75507 Paris

- La Direction des ressources humaines (DRH) des ministères sociaux, 78/84 rue Olivier de Serres - CS 59234 - 75739 PARIS cedex
- La Direction régionale interdépartementale de l'économie, de l'emploi du travail et des solidarités (DRIETS) d'Île de France, Secrétariat général, Service des ressources humaines, Unité action sociale, 21, rue Madeleine Vionnet, 93300 Aubervilliers.
- L'Agence Régionale de Santé (ARS) d'Île de France, sis Immeuble Le Curve, 13 rue de Landy, 93200 Saint-Denis qui intègre cet accord cadre via un groupement d'achat signé en date du 30/12/2024.

#### Les prestations concernées :

- L'organisation et la centralisation des appels de taxis, leur mise à disposition, le suivi et la gestion des courses, la facturation et la fourniture des éléments de contrôle et d'utilisation des taxis, ainsi que le suivi « qualité » de l'ensemble des prestations.
- Le transport d'une ou plusieurs personnes d'un lieu à un autre par taxi comportant une notion de distance et de durée.
- Le transport de personnes en situation de handicap d'un lieu à un autre par taxi comportant une notion de distance et de durée.
- La production de statistiques....

#### Pour les personnes à mobilité réduite, le titulaire s'engage à fournir les prestations suivantes :

- Accepter les chiens guides d'aveugles ou d'assistance pour personnes handicapées dans tous les taxis du titulaire ;
  - transporter séparément l'agent et son équipement individuel PMR dans un même véhicule (fauteuil roulant dans le coffre par exemple) ;
  - proposer un véhicule adapté pour les agents ne pouvant quitter leur équipement individuel (véhicules équipés de rampes électriques ou manuelles facilitant l'accès du fauteuil roulant au taxi depuis la chaussée ou directement depuis le trottoir).

## **ARTICLE 2 : LIEUX ET PERIODES D'INTERVENTION**

### **2.1. Lieux d'exécution**

Les courses s'exécutent dans les limites administratives de la **région Ile de France (départements 75, 91, 92, 93, 94, 95, 77, 78)**. Le bénéficiaire précise lors de la commande d'une course les lieux de départ et d'arrivée.

### **2.2. Période d'intervention**

**Les prestations doivent être assurées tous les jours, samedi, dimanche, jours fériés ou chômés inclus, et 24 heures sur 24.**

## **ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

### **3.1. Nature et portée des prestations**

Les prestations concernent :

- L'organisation et la centralisation des appels de taxis, la mise à disposition de prestations de transport, le suivi et la gestion des courses, la facturation et la fourniture des éléments de contrôle et d'utilisation des taxis au profit des agents habilités par les ministères sociaux.
- Les prestations attendues seront effectuées conformément à la réglementation en vigueur, notamment au regard de l'application des tarifs préfectoraux, la licence des chauffeurs de taxis, l'homologation des véhicules. Elles consistent en des prestations de qualité comprenant le transport des personnes dans des véhicules possédant l'ensemble des équipements de confort et de sécurité.
- La réalisation de courses régulières et/ou occasionnelles pour acheminer des agents en situation de handicap dans le cadre de leurs trajets domicile – travail ou pour se rendre à des réunions, des séminaires, ...

Au titre du présent marché, le titulaire s'engage à fournir les prestations suivantes :

- La réalisation de courses en taxis, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ;
- La fourniture d'un numéro d'appel prioritaire non surtaxé, permettant d'effectuer à tout moment des réservations ;
- La mise à disposition de codes confidentiels d'accès ;
- La facturation sous forme de relevés mensuels pour chacune des entités mentionnées à l'article 1er ;
- Une application mobile ;
- Une plate-forme interne

### **3.2. Description des véhicules**

Les prestations de taxis sont destinées à des déplacements professionnels. Le titulaire s'engage à mettre à disposition des passagers une flotte de véhicules de bon standing dans les meilleurs délais.

Pour le service VIP sont exigées des prestations de qualité supérieure tant au niveau des véhicules (longueur, modèle, entretien et propreté), de la tenue des chauffeurs (costume, chemise, cravate), que des services proposés à bord (connexion wifi, bouteilles d'eau, chargeur de smartphone...).

Les véhicules devront respecter les exigences mentionnées à l'article 6 (véhicules à faible émission).

Par ailleurs, afin de répondre au besoin de chacun, le titulaire propose différents types de véhicules :

- Véhicule type « VAN » pouvant accueillir les groupes de 4 à 8 passagers,
- Véhicule équipé de rampe d'accès pour prendre en charge une personne en fauteuil roulant.

L'ensemble des véhicules utilisés par les chauffeurs affiliés à l'entreprise titulaire devra répondre durant toute la durée du marché à l'ensemble des prescriptions d'équipement, de signalisation et de contrôle technique imposées par le Code de la Route et la réglementation applicable aux taxis.

## **ARTICLE 4 : ORGANISATION DES PRESTATIONS DE TRANSPORT PAR TAXIS**

Le titulaire affecte à l'exécution du marché les moyens humains et les moyens techniques nécessaires au bon déroulement de la prestation et au fonctionnement optimal des prestations.

#### **4.1. Modes de commande**

Le titulaire met à minima 3 modes de commande à la disposition des personnes habilitées à commander un taxi :

- Une ligne téléphonique prioritaire disponible 24h/24, 7j/7, avec un numéro unique non surtaxé
- Une application mobile
- Une interface internet
- Ou tout autre mode de commande innovant comme par exemple, la possibilité de prendre un véhicule dans la rue et s'identifier une fois à bord.

Chaque mode de commande est accessible avec des codes confidentiels qui permettent d'effectuer, de façon prioritaire par rapport au grand public, des demandes de taxis, pendant toute la durée de l'abonnement, quelle que soit l'adresse de prise en charge.

La ligne téléphonique aboutit à un opérateur ou une opératrice. Le titulaire s'engage sur un temps maximum de mise en relation avec un opérateur ou une opératrice précisée dans son mémoire technique. La prise en compte via un système robotisé, sans interlocuteur, n'est pas acceptée.

#### **4.2. Chauffeurs de taxis affiliés**

Le titulaire est responsable de son personnel et des centraux de radio taxis auxquels sont affiliés les chauffeurs de taxis utilisés.

Le titulaire met en relation les utilisateurs autorisés d'une part, avec des chauffeurs de taxis. Les chauffeurs de taxis sont sélectionnés en fonction de critères de qualité. Ils sont titulaires d'un diplôme de chauffeur de taxi, délivré par la Préfecture de Paris (Certificat de capacité professionnelle des chauffeurs de taxis). Ils disposent d'un véhicule agréé et d'une licence de chauffeur de taxi parisien. Conformément à la réglementation, leur attestation d'assurance est contrôlée chaque année par la Préfecture.

Le titulaire est responsable de la formation de son personnel. Les chauffeurs de véhicules équipés de rampes d'accès doivent avoir suivi une formation spécifique.

Le titulaire veille à la conformité de ses prestations aux normes d'hygiène publique et à la qualité du service. Les chauffeurs de taxi indépendants auxquels le titulaire confie l'exécution des courses de taxis doivent en toutes circonstances, disposer de véhicules en parfait état de marche, conformes aux indications de leurs cartes grises respectives et régulièrement assurés par eux. Le transport des passagers s'effectue sous la responsabilité des chauffeurs indépendants.

Le Prestataire doit fournir une charte qualité sur laquelle s'engage le chauffeur.

#### **4.3. Véhicules reliés au central d'appel**

Tous les taxis utilisés par le titulaire sont équipés d'un calculateur GPS qui permet de connaître, à quelques mètres près, la position de chacun des véhicules et d'optimiser le compteur d'approche. En cas de panne informatique du système ou si la couverture radio ne peut être établie, le service rendu devra être identique, en particulier sur la production des justificatifs de la course.

#### **4.4. Service EXTRANET sécurisé**

Dès la notification du marché, le titulaire doit mettre en place, sous 8 jours, un extranet sécurisé **(Unité d'œuvre 1 du BPU)**.

L'extranet est mis à disposition de l'administration pendant toute la durée du marché **(Unité d'œuvre**

## **2 du BPU).**

Ce service extranet est disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7. Il permet à l'administrateur du ou des comptes qui sera désigné lors de la notification du marché, de consulter et de mettre à jour l'ajout d'utilisateurs, la consultation et le téléchargement des courses du mois en attente de facturation et la consultation des statistiques qualités. La connexion à ce site est protégée au minimum par un mot de passe. Le titulaire est soumis à une obligation de confidentialité en ce qui concerne les données enregistrées dans cet outil.

### **4.5. Bénéficiaires**

- Bénéficiaires principaux

Les personnes désignées comme bénéficiaires ont accès aux prestations de commande d'une course. La liste de ces bénéficiaires est remise pour chaque cabinet, direction, ou services rattachés, de chaque entité mentionnée à l'article 1<sup>er</sup>, lesquels doivent bénéficier de leur propre sous-compte.

La création et la modification des listes de bénéficiaires peuvent être demandées par l'administration à tout moment.

Ces créations et modifications s'effectuent sur l'outil de gestion mis en place par le titulaire. Cet outil de gestion est disponible en ligne en mode SAAS. les agents désignés par l'administration disposeront des droits leur permettant ces actions.

- Bénéficiaires et passagers

Les bénéficiaires peuvent être accompagnés, à leur demande, dans le cadre d'une seule et même course de plusieurs personnes.

**Seuls les titulaires de compte sont autorisés à commander une prestation taxi.**

### **4.6. Procédure de commande de course**

Les demandes de prestations s'effectuent sur commande, passée par les agents habilités auprès du centre d'appels ou du support de gestion informatique du titulaire.

Pour chaque sous-compte, les agents habilités par l'administration disposent d'un code confidentiel qui doit être énoncé selon la procédure de reconnaissance du titulaire, afin de pouvoir valider la demande.

Toute commande effectuée à l'aide dudit code est réputée être passée pour le compte de l'administration et dans le cadre du présent marché. Les chèques-taxi sont exclus de l'accord. Les courses de taxi ne peuvent se faire qu'en Ile de France (départements : 75, 77, 78, 91, 92, 92, 94 et 95 - départ et arrivée).

### **4.7. Gestion des demandes de prestations**

Les demandes particulières, relatives notamment à un véhicule adapté aux personnes à mobilité réduite, sont signalées au moment de la commande. Ces demandes font l'objet d'une attention et d'un traitement adapté afin d'assurer l'adéquation entre les demandes exprimées et le

véhicule et services proposés.

#### **4.7.1 Par appels téléphoniques (Unité d'œuvre 3)**

Le centre d'appel, identifié dans l'offre du titulaire, est joignable 24 h sur 24, 7 jours sur 7 et jours fériés. Le temps d'attente avant de joindre un interlocuteur en mesure de prendre en compte la demande et les délais d'attribution d'un taxi et de confirmation de commande sont conformes à l'article 5 du présent document.

Lors d'une fermeture du centre d'appel évalué à plus de 1 heure, le titulaire informera l'administration dans les 35 minutes suivant la connaissance de cet incident.

Un courriel indiquant le délai de fermeture du centre d'appel et les mesures prises pour la continuité du service sera adressé sur la boîte courriel suivante :

[catherine.tardy@sg.social.gouv.fr](mailto:catherine.tardy@sg.social.gouv.fr)

L'appel téléphonique doit directement aboutir à un opérateur ou une opératrice. **La prise en compte via un système robotisé, sans interlocuteur, est interdite.**

L'opérateur ou opératrice en charge de la commande doit justifier d'une connaissance suffisante de la langue française, caractérisée par la compréhension du langage nécessaire à l'accomplissement de la prestation et par sa capacité à s'exprimer sur les demandes.

Dans le cas où le titulaire a proposé dans son offre une prestation technique supplémentaire pour effectuer une demande de taxi, les modalités décrites ci-dessus s'appliquent de la même façon.

#### **4.7.2 Par supports informatiques (Unité d'œuvre 4)**

Le titulaire doit pouvoir recevoir des demandes de prestations émises à l'aide de supports de type nomades (gérés notamment sous Android, Apple etc.).

Les modalités de mise en place et déploiement des applications sont détaillées dans le mémoire technique du titulaire.

Le service de commande par support informatique ou nomade du titulaire ne peut être en situation d'indisponibilité plus de 120 minutes (2 heures) en cumulé, par mois.

L'indisponibilité est qualifiée en cas d'incapacité à réaliser, dans des conditions de bonne utilisation, une commande dans son intégralité (jusqu'à la confirmation de commande) via l'outil informatique ou le support nomade.

### **4.8. Types de demandes de prestations**

#### **4.8.1 Réservations anticipées**

La réservation est anticipée lorsqu'elle est effectuée jusqu'à 1 heure avant l'heure du départ de la course. Le demandeur bénéficiaire après avoir décliné son nom, prénom et son code d'accès personnel indique, via le système de réservation choisi, décline les particularités de la course en précisant l'heure et le lieu de départ de la course et le nombre de passagers le cas échéant.

Il n'y a pas de délai d'attente pour les réservations anticipées. Le taxi est présent à l'heure du rendez-vous fixé dans la commande.

L'approche et l'arrivée du taxi est signalée au bénéficiaire par téléphone, sms ou tout autre moyen désigné par le titulaire.

#### 4.8.2 Demandes immédiates

Lors de la demande de taxi auprès du titulaire, le demandeur bénéficiaire indique selon le support utilisé les particularités de la course en précisant notamment son nom, prénom et l'adresse de départ de la course.

Le titulaire annonce un délai estimatif d'arrivée. Pour les demandes en journée sur Paris et communes limitrophes, ce délai est conforme à ceux fixés à l'article 5 du présent document.

Il en va de même pour les retards sur l'horaire annoncé.

L'approche et l'arrivée du taxi sont signalées au bénéficiaire par téléphone, sms ou tout autre moyen désigné par le titulaire.

### 4.9. Annulation (Unité d'œuvre 5)

Pour toute demande anticipée, l'annulation d'une demande de course doit se faire au moins une heure avant l'heure du départ de la course. Dans ce cas, seuls les frais de gestion sont exigibles.

### 4.10. Exécution des courses

#### 4.10.1 Prise en charge et course

Le chauffeur du taxi prend en charge le bénéficiaire et, le cas échéant, toute autre personnes désignée par lui.

En cas de commande pour 4 personnes ou plus, une personne peut être assise auprès du conducteur, si le véhicule ne permet pas qu'il soit assis à l'arrière.

La prise en charge des bagages est autorisée.

Le trajet emprunté par le chauffeur doit être le plus court possible entre le point de départ et le point d'arrivée. En cas d'encombres, le chauffeur peut proposer de prendre un autre chemin après accord du bénéficiaire. Une gestion d'optimisation de trajet par applications informatisées reliées à un GPS ou équivalent est appréciée.

La prise en charge, la course et la décharge doivent être réalisées dans le respect de la sécurité des personnes, qu'il s'agisse des bénéficiaires, de ses accompagnants, ou encore des passants et autres usagers de la route.

**En cas de sinistre du véhicule au cours d'une course (panne, accident) , le chauffeur doit informer le centre d'appel pour que l'administration soit informée dudit sinistre et que la prise en charge des passagers soit assurée par un autre taxi. Dans cette situation, seule la deuxième course est due et facturée.**



**En cas d'impossibilité pour le chauffeur de rejoindre le point de chargement (manifestations sur la voie publique par exemple), le titulaire s'engage à en informer sans délai l'administration.**

- Le bureau INTENDANCES de la DFAS des ministères sociaux, sise 14 avenue Duquesne, 75507 Paris 07 SP (personnes à contacter, personnes habilitées par l'administration)
- Le Département QVT/ de la DRH des ministères sociaux, sise 78/84 rue Olivier de Serres - CS 59234 - 75739 PARIS cedex SP (personnes à contacter : personnes habilitées)
- DRIETTS Île de France, Secrétariat général, Service des ressources humaines, Unité action sociale, 21, rue Madeleine Vionnet, 93 300 Aubervilliers (personne à contacter, personnes habilitées)
- ARS ; sis Immeuble Le Curve, 13 rue de Landy, 93200 Saint-Denis

Sauf annulation, au-delà de 20 minutes d'attente sur le lieu de prise en charge, le conducteur du titulaire signale une fin de course au centre d'appel. Le temps d'attente, sans indemnité supplémentaire, est facturé sur le compte de l'administration ayant commandé la course sans l'annuler (**unité d'œuvre 6**).

#### 4.10.2 Demandes spécifiques :

A partir de cinq personnes bénéficiaires, le type de véhicule nécessaire correspond à une catégorie autre qu'un véhicule cinq places, dans la limite du respect du délai contractuel pour les demandes immédiates (article 5.1, ci-dessous, 6<sup>ème</sup>ment). En cas d'impossibilité de fournir un véhicule adapté dans le délai contractuel, le titulaire peut envoyer, concomitamment, autant de véhicules 5 places que nécessaire à la prise en charge de tous les bénéficiaires, après les en avoir informés.

Dans le cas d'une commande immédiate au moyen d'un véhicule respectueux de l'environnement, le titulaire privilégie cette demande dans la limite du délai d'attente contractuel (article 5.1, ci-dessous). En cas d'impossibilité, le titulaire en informe aussitôt le bénéficiaire. Dans ces deux cas de demande spécifique, le titulaire est tenu de s'y conformer pour les demandes anticipées.

Pour la prise en charge des personnes à mobilité réduite et de leur matériel spécifique nécessitant un véhicule adapté, le titulaire est tenu de se conformer à la demande. Le délai de référence est celui annoncé par le titulaire au moment de la commande, pour toute demande immédiate.

#### 4.10.3 Fin de la course

Aucune indemnité de retour n'est due.

Les chauffeurs de taxis remettent aux bénéficiaires les « relevés-chauffeur » manuels ou édités par l'imprimante embarquée. Ce terminal informatique doit être relié à l'ordinateur central du titulaire, afin de lui permettre d'assurer un contrôle d'autorisation et d'enregistrement de la facturation.

**Chaque course fait l'objet d'un relevé établi par le chauffeur sur lequel doivent figurer obligatoirement les indications ci-dessous :**

- La désignation de l'entité mentionnée à l'article 1er,
- Le nom ou le code du chauffeur,
- Le nom du passager,

- Le cas échéant, le nom de la personne habilitée ayant effectué la demande de réservation;
- La date et l'heure de prise en charge du passager ;
- L'heure de fin de la course ;
- L'adresse exacte de prise en charge du passager ;
- Le lieu de dépôt du passager ;
- Le montant de la course (hors frais de gestion et frais divers) en € TTC ;
- Le cas échéant, le retard en minutes par rapport à l'heure du rendez-vous fixé..

Le chauffeur conserve le relevé original et donne une copie au bénéficiaire.

Il appartient au passager de vérifier l'exactitude des informations figurant sur ce relevé. En cas de désaccord sur l'exactitude des informations, le bénéficiaire peut faire état de « réserves » sur le relevé.

Par dérogation aux articles 22 à 25 du CCAG-FCS, la vérification des prestations est attestée par la signature par le passager du relevé-chauffeur. L'admission des prestations est établie au vu du relevé détaillé mensuel fourni par le titulaire à l'appui de sa facture. La présence de réserves après échange avec le titulaire, vaut réfaction qui sera appliquée lors de la facturation du mois N+1.

En cas de panne informatique ou si la couverture radio ne peut être établie, le chauffeur établit manuellement le « relevé-chauffeur » à partir de son carnet à souche. Ce relevé doit comporter les informations figurant normalement sur un relevé automatique (à minima la date, l'heure de début et de fin de course, l'entité mentionnée à l'article 1<sup>er</sup> concernée, le nom du passager, le n° du taxi et le coût de la course HT et TTC).

#### 4.10.4 Dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement, l'administration demande au titulaire les précisions par rapport au relevé chauffeur. Sur cette base, le titulaire envoie un rapport d'incident explicitant le contexte et les faits.

#### 4.11.1 Objets perdus

Au cas où un bénéficiaire oublie un objet dans un taxi, le titulaire fait en sorte de récupérer cet objet, d'en informer le propriétaire ou le ministère (en précisant si possible le jour et l'heure de l'oubli ainsi que le nom ou le code secret du propriétaire de l'objet) et de le tenir à disposition du propriétaire qui viendra le récupérer.

L'ouverture des sacs, pochettes, documents, portefeuilles, etc., est autorisée uniquement à des fins d'identification du propriétaire. Un devoir de discrétion professionnel s'applique à toutes les informations dont aurait connaissance un chauffeur ou un salarié du titulaire.

## ARTICLE 5 : OBJECTIFS ET STATISTIQUES

### 5.1 Objectifs de résultat à atteindre

1- Les décrochés téléphoniques et leur prise en charge par un téléconseiller doivent être inférieurs à 3 minutes pour 95% des appels. Pour 100% des appels, ils ne doivent en aucun cas dépasser 4 minutes.

2- Le temps nécessaire à l'attribution d'un taxi et la confirmation de la commande, à compter de la prise en charge par un télé-conseillé, doit être inférieur à 3 minutes pour 95% des appels. Pour

100% des appels, le temps est de 4 minutes maximum.

3- L'indisponibilité maximum (100%) par mois du support numérique/de l'outil nomade de commande est de 120 minutes.

4- L'attribution d'un taxi doit répondre aux critères de qualité des prestations demandées et aux critères émis lors de l'évaluation du besoin de chaque course dans 100% des demandes.

5- 100% des demandes de taxi passées par téléphone doivent faire l'objet d'un appel/sms/autres du titulaire afin de prévenir de l'arrivée du taxi.

6- Lors des demandes immédiates, sur Paris et communes limitrophes en journée, le temps d'attente annoncé d'un taxi doit être inférieur à 10 minutes pour 90% des demandes. Pour 100% des cas, il ne doit pas dépasser 15 minutes. Il est entendu que les demandes immédiates des personnes à mobilité réduite doivent être inférieures à 10 minutes.

7- Les retards de taxi, par rapport à l'horaire annoncé pour les demandes immédiates, et par rapport à l'horaire commandé pour les demandes anticipées, ne doivent pas dépasser 5 minutes pour 95% des demandes. Pour 100% des cas, ils ne doivent pas dépasser 7 minutes.

Les appels téléphoniques étant régulièrement enregistrés, l'administration se réserve le droit de demander des copies des enregistrements la concernant dans le cadre de son contrôle qualité. La réussite des objectifs 4 à 7 est attestée en cas d'absence de mentions contraires sur les relevés chauffeur.

**La réussite de ces objectifs est attestée sur la base des statistiques fournies mensuellement par le prestataire dans l'outil informatique (5.3 Suivi des résultats – Statistiques).**

Ces délais **maximums peuvent être inférieurs** sur engagement du titulaire dans son mémoire technique. Dans ce cas, le délai maximum applicable contractuellement est celui figurant dans l'offre du titulaire.

Un relevé mensuel sera transmis par courriel.

## **5.2 Gestion de l'abonnement**

Le titulaire met à disposition un outil en mode SAAS sur internet de gestion de comptes et de suivi des consommations.

Il est consultable par les utilisateurs désignés par l'administration, pour visualisation de son compte et des sous-comptes rattachés, à l'aide d'un accès en full web sécurisé par un compte de connexion et un mot de passe.

Le titulaire est soumis à une obligation de confidentialité en ce qui concerne les données enregistrées dans cet outil (nom, prénom, localisations géographiques, données téléphoniques et adresses courriels).

L'administration est propriétaire des données hébergées sur le site. Le titulaire s'engage à restituer ces données, à l'issue de sa prestation ou en cas de résiliation du marché.

Le non-respect de la confidentialité des données hébergées sur le site du titulaire est considéré comme une faute de nature à conduire la personne publique à résilier le marché aux torts du titulaire aux frais et risques de ce dernier, sans préjudice des réparations éventuelles demandées.

par la personne publique au titulaire, au titre de l'article 1384 du Code civil.

Le titulaire est informé que certaines informations auxquelles il aura accès dans le cadre de sa prestation sont soumises aux obligations relatives à la protection des fichiers informatiques soumis aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 « informatique et libertés » et à la réglementation en vigueur en matière de traitement de données à caractère personnel et, notamment le règlement général de protection des données (RGPD), telles que définies dans le CCAP.

### **5.3 Pilotage et suivi des résultats – Statistiques**

Le titulaire fournit à l'administration et à chaque entité mentionnée à l'article 1<sup>er</sup> des statistiques mensuelles d'utilisation par compte et sous-compte, y compris à la sous-direction des achats et du développement durable, en charge de la passation du contrat

Celles-ci sont accessibles soit en ligne sur extranet sécurisée, soit sous une autre forme, telle que précisée dans le mémoire technique du titulaire.

Ces statistiques correspondent à minima aux éléments de la facture détaillée, ainsi qu'un tableau retraçant le temps d'attribution et de confirmation des commandes et le temps d'indisponibilité global.

Le titulaire fournit, en outre, une analyse semestrielle afin de détecter les points à améliorer et définir les actions correctives à mettre en place.

Ce document comporte à minima les éléments suivants :

- Le montant des prestations détaillant les courses par compte utilisateur ;
- Le bilan sur la qualité du centre d'appel (nombre d'appels, taux de décroché) ;
- Le bilan des suspensions de service (en minutes) ;
- La part des courses réalisées pour des personnes en situation de handicap ;
- La part des véhicules utilisés avec une plateforme ;
- Le nombre total de véhicules utilisés avec moyenne de taux de rejet de CO<sub>2</sub>, le nombre de véhicules hybrides utilisés, le nombre de véhicules ayant un taux de rejet conforme à la norme Euro en vigueur ;

Le bilan carbone et le poids (kg) de Co<sub>2</sub> produit, liés à l'utilisation des services de taxis sont ajoutés à ce bilan.

En cas de dysfonctionnement, les rapports d'incident sont annexés.

Dans un souci de performance de l'exécution de l'accord-cadre, une réunion annuelle de suivi est organisée à la demande de l'administration qui regroupe le titulaire et l'ensemble des entités bénéficiaires du marché. Elle a pour objet de

### **ARTICLE 6 : DEVELOPPEMENT DURABLE ET BILAN CARBONE**

Dans le cadre de sa politique de transformation écologique, il est fait application de l'article L2112-2 du Code de la Commande Publique en prévoyant des critères d'attributions et conditions d'exécution des prestations comportant des éléments à caractère environnemental.

Le titulaire s'engage à respecter les réglementations européennes et nationales en vigueur en matière de transports ainsi que les textes internationaux ratifiés par la France adoptés dans ces domaines.

Dans le cadre de l'exécution du présent accord cadre, le titulaire met en œuvre les dispositifs et les mesures les plus adaptés afin de limiter les impacts environnementaux de son activité et de manière non limitative en ce qui concerne :

- La consommation d'énergie fossile (véhicule électrique ou hybride, formation des conducteurs, écoconduite, localisation des lieux de stockage des véhicules, etc.) ;
- L'émission de gaz à effets de serre ;
- L'ensemble des processus de production et d'exploitation (maintenance, lavage, tri et valorisation des déchets, etc.).

Le titulaire de cet accord cadre s'engage à mettre en œuvre les dispositions suivantes et en rendre compte lors des réunions de bilans intermédiaires définies dans le CCAP

## **1 Choix du véhicule :**

Le titulaire devra assurer au moins 80 % des courses en utilisant des véhicules à faibles émissions (hybride, électrique ou hydrogène).

Définition : un véhicule, voiture particulière ou camionnette est à "faibles émissions" au sens de l'article L 224-7 du code de l'environnement si ses émissions de CO2 sont strictement inférieures à 60 g/km.

Cette définition englobe les véhicules électriques, hydrogène et hybrides rechargeables.

Dans le cas d'utilisation de véhicules thermiques, ces derniers devront répondre impérativement et au minimum, aux normes Euro 6.

## **2 Formation des conducteurs**

Le titulaire s'engage à former à l'éco conduite la totalité des conducteurs devant assurer les prestations de cet accord cadre.

## **3 Politique de recyclage des déchets**

Le titulaire s'engage à appliquer une politique de recyclage des déchets relatifs aux moyens qu'il met en œuvre dans le cadre de cet accord cadre et en rendre compte lors des réunions de bilans intermédiaires.

## **4 Bilan carbone :**

Le titulaire du marché sera tenu de présenter un bilan carbone annuel. Il est attendu que ce bilan reflète son engagement à privilégier des transports à faible émission de CO2. Ce bilan comportera les données suivantes :

- Nombre total de courses réalisées, dont courses standard et vertes, nombre de kilomètres parcourus,
- Emissions de CO2, et si possible le type de véhicule utilisé (vélo, hybride ou électrique) ;
- Méthode de calcul utilisée.

Plus globalement, dans le cadre de cet accord cadre, le titulaire doit fournir à l'acheteur les éléments de son engagement en matière de responsabilité sociétale et environnementale, et les modalités de sa mise en œuvre. Ces éléments sont fournis dans le cadre des statistiques semestrielles et lors de la réunion de cadrage annuelle (article 5-3 du CCTP).