

Cahier des clauses techniques particulières
CCTP

Grand Paris Aménagement

Marché de fourniture d'un parc de voitures de service et d'auto-partage, avec services associés, pour les déplacements des collaborateurs



TABLE DES MATIERES

Contenu

Avant-propos : objet et contexte du projet.....	3
1. Caractéristiques des véhicules	4
2. Détail des prestations forfaitisées	4
3. Détail des prestations facturables à l'acte.....	6
4. Détail des conditions d'utilisation à titre privé	6
5. Service d'auto-partage à titre professionnel et privé.....	7
Sécurisation de la base de données.....	8
Services garantis par le Prestataire	8
Parcours utilisateur	9
Inscription	9
Réservation	9
Accès au véhicule	10
Utilisation du véhicule	11
Restitution du véhicule.....	11
Assistance utilisateurs	11
Dispositif électronique permettant la gestion de l'auto-partage	12
Composantes matérielles (« hardware »).....	12
Composantes du système d'information (« software »)	12
6. Optimisation de l'utilisation du parc.....	12
7. Communication	13
8. Redimensionnement de la fourniture et du service.....	13

Avant-propos : objet et contexte du projet

Afin d'offrir à ses salariés un moyen de déplacement adapté à leurs besoins, de concrétiser ses engagements dans le développement durable, et de davantage maîtriser le coût de leur mobilité, Grand Paris Aménagement souhaite maintenir un service d'auto-partage pour 300 personnes dont près de la moitié les utilisent régulièrement. Le besoin est à ce stade estimé à 28 véhicules (10 électriques et 18 hybrides), répartis sur ses différentes implantations en Ile de France (à savoir Paris 19^{ème} (75), Evry (91) et Choisy-le-Roi (94).

A titre d'illustration, en 2023, il y a eu près de 1700 réservations et 240 000 kilomètres parcourus, par environ 120 utilisateurs.

Ces véhicules, disponibles sur réservation par les collaborateurs pour leurs déplacements professionnels et privés, pourront être utilisés pour des déplacements avec retour au point de départ.

Les paramétrages de réservation et la flotte de véhicule devront être déployés à partir de la notification du marché pour une mise en service totale au plus tard le 1er février 2026.

Les principaux bénéfices attendus par ce service sont :

- **L'externalisation de la gestion de la flotte de véhicules de service, y compris leur maintenance,**
- **Une optimisation de l'usage de ces véhicules,**
- **L'optimisation du budget mobilité courte distance,**
- **La sécurisation des déplacements,**
- **L'accompagnement des utilisateurs dans la prise en main du service, des véhicules, et la gestion de leurs déplacements, par un service Client dédié et identifié,**
- **La gestion des locations à titre privé,**
- **La disponibilité de véhicules relais (hybrides ou électriques) lors de l'indisponibilité des véhicules du parc,**
- **Un outil de suivi de l'état du parc.**

Le présent document décrit les conditions de fournitures de ces véhicules et de service d'auto-partage attendues par Grand Paris Aménagement, son périmètre et ses fonctionnalités.

1. Caractéristiques des véhicules

Les véhicules du parc en auto-partage seront financés et mis en place par le Prestataire, opérateur d'auto-partage.

Le parc en auto-partage comprendra 28 véhicules avec le couple durée en mois/kilométrage suivant :

48/40 000 pour les 18 véhicules hybrides

48/15 000 pour 10 voitures électriques

Les caractéristiques des véhicules seront valables pour l'ensemble des véhicules :

- Segment A/B,
- 5 portes,
- ABS,
- Airbag conducteur, passagers et latéraux,
- Système anti-démarrage,
- Kit sécurité (gilet et triangle),
- Ampoules de rechange,
- Motorisation électrique pour 10 véhicules,
- Motorisation hybride (essence sans plomb et à émission de CO2 < 90 g/ km) pour 18 véhicules,
- Direction assistée,
- Climatisation,
- Autoradio/ MP3, Bluetooth,
- Système de navigation intégré et compatible avec les outils Android et IOS afin de permettre aux salariés d'utiliser le système de navigation de leur choix sans utiliser leur téléphone portable, conformément à la réglementation.

2. Détail des prestations forfaitisées

Pour ce parc de véhicules, le Prestataire prendra totalement en charge les services suivants dans le cadre d'un prix forfaitisé :

- Financement et fourniture des voitures immatriculées et équipées,
- Assurance tous risques et tous dommages,
- Maintien d'un niveau de qualité de service constant et homogène à l'échelle du parc (entretien, niveaux (y compris batteries) et sécurité) et suivi des révisions obligatoires,
- Une révision/an : remplacement ou réparation de toutes les pièces mécaniques, électriques ou électroniques défectueuses ou manquantes, qui ne permettraient pas une utilisation normale du véhicule, telle que définie dans la notice d'utilisation ; remplacement, le cas échéant, des pièces d'usure notamment les plaquettes, garnitures, disques de frein, disque d'embrayage, amortisseurs, échappement ; opérations d'entretien et de contrôle périodiques aux kilométrages préconisés par le constructeur dans le cadre d'un usage normal, tels que définis dans le carnet d'entretien du véhicule ; prise en

charge du coût du contrôle technique obligatoire et de la contre visite s'il s'avère qu'elle est rendue nécessaire,

- Pneumatiques : la prestation devra contenir le coût du remplacement des pneumatiques ayant subi une usure normale, selon les recommandations constructeurs, et montés d'origine ou équivalents dans le respect de l'homologation du constructeur en ce qui concerne le type et dimensions,
- Garantie que les entretiens, révisions et éventuelles remises en état (prévues ou par suite de sinistres) seront bien effectués dans les meilleurs délais, et dans un délai maximal d'un mois.
- Maintien du système de communication avec le véhicule et le système d'auto-partage permettant le bon fonctionnement du service y compris en sous-sol à l'aide de relais quand nécessaire (entretien et gestion pris en charge par le loueur), le loueur devra gérer et garantir une disponibilité constante du système d'auto-partage, et déploiera les outils qu'il estimera nécessaires pour cela (répéteur, antenne Gsm,...)
- Retrait « administratif » immédiat d'un véhicule indisponible ou rendu inutilisable pour quelque raison que ce soit (batterie inférieure à 20%, dysfonctionnement technique, électronique ou connectique) que cela fasse suite à un usage à titre professionnel ou privé. Un véhicule hors connexion (que le service client ne peut pas commander lui-même à distance) sera jugé inutilisable, et donc « retiré administrativement » du parc,
- Mise à disposition dans les 24 heures d'un véhicule relais (hybride ou électrique mais pas nécessairement en rapport avec le véhicule immobilisé, ni même équipé en outil de connexion) dès le retrait « administratif » d'une part supérieure à 15% de véhicules du parc d'un même parking pour quelque raison que ce soit (voir ci-dessus),
- Production d'un état de parc mensuel (avec kilométrages, consommations d'électricité et d'essence, bilan carbone, indisponibilités, recettes des locations à titre privé, observations diverses, par véhicule), et de rapports d'incidents à chaque incident),
- Accompagnement des collaborateurs de GPA dans la prise en main du service, des véhicules, et la gestion de leurs déplacements, par un **service Client**,
- Une intervention (formations, rappels, bilans, de deux à trois heures) sur chaque site de Paris, Evry et Choisy) au moins une fois par an,
- Une équipe dédiée et identifiée devra être mise à la disposition des gestionnaires de flotte de Grand Paris Aménagement pour faciliter la remontée d'incidents. Ces référents internes au titulaire remonteront en temps réel les anomalies et dysfonctionnements rencontrés à Grand Paris Aménagement.

Les conditions de fourniture des véhicules et des services associés, ainsi que d'utilisation de l'auto-partage resteront constantes même en cas de déménagement de Grand Paris Aménagement à Paris ou en proche couronne et dans les communes voisines d'Evry et Choisy-le-Roi.

3. Détail des prestations facturables à l'acte

Le Prestataire prendra également en charge les services suivants dans le cadre d'un prix à l'acte (hors le forfait vu ci-dessus) :

- Fourniture et installation de répéteurs pour rendre le signal opérant et garantir la connectique,
- Dépannage, gestion de sinistres, convoyage et solution pour le déplacement du ou des collaborateurs, en cas de nécessité, dans les limites de l'Île-de-France, dans le cadre d'une utilisation à titre professionnel,
- Franchises d'assurance (bris, dommages, vols) quand supérieures aux frais,
- Gestion des sinistres non déclarés,
- Gestion des locations à titre privé,
- Fourniture de badges ou clés pour l'accès aux véhicules.

Les collaborateurs de Grand Paris Aménagement auront à leur charge le règlement des amendes (à faire figurer dans les conditions d'utilisations).

A cette fin le prestataire se doit de tenir à jour l'état des réservations pour permettre à Grand Paris Aménagement de désigner l'utilisateur au moment de l'infraction.

Les collaborateurs de Grand Paris Aménagement qui n'auraient pas déclaré un sinistre (carrosserie, bris de verre, équipements détériorés, perte d'équipement, etc.) auront à leur charge les surcouts liés à l'absence de déclaration (à faire figurer dans les conditions d'utilisations).

Le prestataire devra suivre les remontées d'utilisations et signaler dans les meilleurs délais les manquements aux règles de l'auto-partage de la part des collaborateurs de Grand Paris Aménagement. Des mesures préventives et correctives devront être proposées.

4. Détail des conditions d'utilisation à titre privé

Les « conditions de location des véhicules à titre privé par les collaborateurs de Grand Paris Aménagement » seront précisées dans un document à leur faire signer avant la première utilisation, et à accepter via l'outil de réservation à chaque utilisation pour rappel.

Les « conditions de location des véhicules à titre privé par les collaborateurs de Grand Paris Aménagement » préciseront les coûts à charge de l'utilisateur des dépannages, franchises, réparations, remplacements d'éléments manquant, gestion des sinistres non déclarés, (etc.)

Le prestataire aura en charge le contrôle de leur respect par les collaborateurs de GPA qui les auront acceptées. En cas de non-respect par eux, le prestataire informera Grand Paris Aménagement de l'incident dans les conditions vues dans l'article 5 ci-dessous.

Le prestataire facturera cette location à titre privé aux collaborateurs de GPA via son application, conformément aux « conditions de location des véhicules à titre privé par les

collaborateurs de GPA » qu'ils auront acceptées. Le prestataire fera une remise à Grand Paris Aménagement sur le marché, du montant des locations effectuées par ses collaborateurs.

Les véhicules pourront être mis en location pour une utilisation personnelle payante de 16h le vendredi soir à 9h30 le lundi matin, les week-ends, et de 16h la veille d'une suite de plusieurs jours non travaillés définis par avance entre Grand Paris Aménagement et le titulaire, à 9h30 le matin de la reprise.

En matière de location personnelle, l'ensemble des véhicules pourront être mis en location le week-end et les jours de fermeture de l'établissement. D'autres créneaux pourront être proposés par le titulaire ou demandés par l'établissement, mais **la priorité devra toujours rester à l'usage professionnel**. Une part du parc pourra aussi éventuellement être consacrée à la location privée les semaines de vacances scolaires.

Il pourra être envisagé de conserver une sous-flotte de 4 à 5 véhicules uniquement dédiés à l'usage professionnel en cas de tension sur la disponibilité des véhicules.

A titre d'illustration, en 2023 : 176 réservations à titre perso ont eu lieu, pour 48 760 kilomètres parcourus.

5. Service d'auto-partage à titre professionnel et privé

Interface de réservation

Une interface de réservation web sera mise à disposition des utilisateurs. Celle-ci devra être conviviale, simple à utiliser et compatible avec les navigateurs courants. Elle sera personnelle et accessible via un identifiant et un mot de passe, sur ordinateur, tablette et / ou Smartphone.

Elle permettra aux utilisateurs de réserver les véhicules en fonction des droits qui leur auront été donnés (à titre professionnel et/ou à titre privé), et d'avoir un état de leurs réservations passées et à venir.

Cette interface devra pouvoir être paramétrées (en termes de droits, de charte graphique, etc.) selon les règles d'utilisation que Grand Paris Aménagement déterminera.

Interfaces de gestion et d'administration

Le Prestataire devra mettre à disposition de Grand Paris Aménagement différentes interfaces gérées par des droits d'accès différenciés. Voici les interfaces qui devront être mises à disposition :

- Des interfaces de gestion de flotte : statistiques d'utilisation (dont état des réservations), taux d'utilisation, kilométrages parcourus, émissions de CO2, consommation d'électricité et de carburant, sur l'ensemble de la flotte, par type de véhicule, par type de réservation (professionnelle ou privée), et par site, exportables au format Excel et remontées depuis les véhicules à chaque fin de réservation,

- Cette interface devra permettre un suivi à distance du taux de charge des véhicules électriques et du niveau de carburant.
- Des interfaces d'administration des réservations : suivi des réservations des collaborateurs (sur un périmètre paramétrable), possibilité de passer des réservations, de les modifier et de les annuler,
- Des interfaces de gestion des droits : possibilité de gérer les droits des utilisateurs, d'en ajouter, d'en retirer (utilisations professionnelles et privées),
- Des interfaces comptables : suivi des factures, possibilité de les extraire au format pdf.

Cette interface doit également permettre à un/des salariés désignés au sein de Grand Paris Aménagement d'avoir accès facilement aux véhicules afin de pouvoir faire des contrôles de l'état des véhicules et/ou en cas d'un besoin d'accès particulier (effet personnel oublié, nécessité de déplacer le véhicule par exemple.)

Sécurisation de la base de données

Les interfaces mise en œuvre par le Prestataire devront être conformes au RGPD. Le Prestataire saura présenter son DPO déclaré à la CNIL, et son ou ses hébergeurs, au Client. Le Prestataire saura à ce titre renseigner Grand Paris Aménagement sur les raisons, les conditions, les lieux et le niveau de sécurité de la conservation des données personnelles des collaborateurs de l'établissement. Toute personne souhaitant retirer ces informations de la base de données du Prestataire pourra le faire.

Services garantis par le Prestataire

Le Prestataire garantira à Grand Paris Aménagement :

- L'assistance à l'inscription,
- Le traitement des inscriptions au service,
- La gestion des réservations et de la mise à disposition des véhicules,
- La gestion des retards et ses incidences pour les autres salariés en cas de réservation du véhicule en retard avec le transfert de la réservation suivante vers un autre véhicule disponible, La gestion des problèmes relatifs au non-respect des règles d'utilisation dans le cadre professionnel (gestion des amendes, retard, état des lieux non fait, batterie ou réservoir vides, propreté, sinistres non déclarés, éléments manquants, etc.) ou au non-respect des « conditions de location des véhicules à titre privé par les collaborateurs de Grand Paris Aménagement » en vue de garantir la mise en état des véhicules dans les meilleurs délais,
- Le suivi et le rappel auprès des utilisateurs coutumiers du non-respect des règles d'utilisation dans le cadre professionnel ou du non-respect des « conditions de location des véhicules à titre privé par les collaborateurs de Grand Paris Aménagement », entraînant des dégradations importantes du service (batterie ou réservoir vides, propreté, sinistres non déclarés) ou le non-remboursement des frais dus contractuellement,
- La demande à Grand Paris Aménagement du retrait des droits d'un collaborateur coutumier du non-respect des règles d'utilisation dans le cadre professionnel ou du

non-respect des « conditions de location des véhicules à titre privé par les collaborateurs de GPA » entraînant des dégradations importantes du service (batterie ou réservoir vides, propreté, sinistres non déclarés) ou le non-remboursement des frais dus contractuellement, après trois rappels (y compris le premier) restés sans effet,

- Mise à jour de l'état des lieux des véhicules,
- Suivi des enquêtes satisfaction,
- La gestion des demandes d'information relatives au service,
- L'assistance à la réservation / modification / annulation,
- La gestion des réclamations et des résiliations.

Le suivi et les rappels faits aux collaborateurs coutumiers du non-respect des règles d'utilisation dans le cadre professionnel ou du non-respect des « conditions de location des véhicules à titre privé par les collaborateurs de GPA » entraînant des dégradations importantes du service (batterie ou réservoir vides, propreté, sinistres non déclarés) ou l'absence de remboursement des frais dus contractuellement, resteront anonymes aux yeux de Grand Paris Aménagement dans le cadre des trois rappels. Chaque rappel devra être fait par écrit (sms, messagerie de l'application, messagerie mail ou courrier, etc.) à l'utilisateur concerné. . Ce n'est qu'à la demande de retrait des droits que Grand Paris Aménagement aura connaissance de l'identité de l'utilisateur. Dans ce cas, le Prestataire devra justifier cette demande et devra pouvoir produire la trace des trois rappels. Seul Grand Paris Aménagement jugera de l'opportunité de retirer effectivement ses droits à l'utilisateur ayant fait l'objet de cette demande. Si Grand Paris Aménagement maintient les droits de l'utilisateur ayant fait l'objet d'une telle demande, il reconnaitra implicitement sa responsabilité et remboursera les sommes dus à sa place.

Parcours utilisateur

Inscription

L'opérateur décrira le processus d'inscription. Cette inscription sera soumise à la validation d'un responsable hiérarchique et de l'administrateur de Grand Paris Aménagement.

Réservation

Les véhicules seront accessibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, et utilisés pour les besoins professionnels de 8h à 21h en semaine, les jours ouvrés, ainsi que pour une utilisation personnelle payante de 16h le vendredi soir à 9h le lundi matin, les week-ends, et de 16h la veille d'une suite de plusieurs jours non travaillés définis par avance entre Grand Paris Aménagement et le titulaire, à 9h le matin de la reprise. Une part du parc pourra aussi éventuellement être consacrée à la location privée les semaines de vacances scolaires.

La réservation se fera soit depuis le poste de travail des collaborateurs de GPA (PC raccordés aux différents réseaux), soit depuis leur tablette ou Smartphone. Plusieurs critères pourront être renseignés (lieu et horaire de départ, lieu de destination, lieu et horaire de retour du véhicule sur un site de Grand Paris Aménagement, caractère professionnel ou privé de la réservation, nature du déplacement).

La réservation faite, le système lui confirmera immédiatement la prise en compte de la réservation sans attribution de véhicule par au moins deux voies (parmi sms, messagerie de l'application, messagerie mail et appel téléphonique, etc.), puis la lui rappellera avant l'horaire de départ (délai à définir), avec attribution d'un véhicule du type demandé, situation de ce véhicule, information sur la capacité de la batterie pour un véhicule électrique.

Le véhicule sera sélectionné par le système en respectant des critères d'affectation définis (disponibilité / entretien et / ou sinistres, type de véhicule, équilibre entre sites de Grand Paris Aménagement, nombre de kilomètres au compteur, niveau de batterie).

Un délai minimum de 15 minutes sera intégré entre deux réservations d'un même véhicule hybride ou électrique chargé à plus de 50%, pour permettre le maintien d'une fluidité dans l'utilisation et la rotation des véhicules.

Un délai minimum de 3 heures sera intégré entre deux réservations d'un même véhicule électrique chargé à moins de 50%, pour permettre le maintien de son autonomie.

Au lancement du service, une liste des personnes autorisées à utiliser les véhicules (et donc détenant un permis de conduire) avec pour chacune leur numéro physique de badge sera fourni par Grand Paris Aménagement.

Le Prestataire devra préciser dans son offre le dispositif d'inscription au service et les différentes étapes de contrôle (permis de conduire, confirmation du collaborateur qu'il a pris connaissance des conditions d'utilisation du service, des « conditions de location des véhicules à titre privé par les collaborateurs de GPA », engagement du collaborateur à les respecter, liste des utilisateurs autorisés, conseils avant la première utilisation du service par un collaborateur, etc.).

Un guide des bonnes pratiques de l'auto-partage sera adressé à chaque collaborateur. Ce guide reprendra l'ensemble des informations utiles pour permettre l'utilisation de la flotte en autonomie, et dans le respect des règles (modalités de réservation, guide de la gestion des retards, règles relatives au carburant et à la recharge, consignes en cas d'incident, de contraventions). Ce guide devra mentionner également les contacts utiles. + sanctions au bout de trois manquements cumulés (réservoir vide, véhicule sale, incident non déclarés, retard non déclaré).

Accès au véhicule

L'utilisateur ayant effectué une réservation (professionnelle ou privée) recevra par au moins deux voies (parmi sms, messagerie de l'application, messagerie mail, courrier et appel téléphonique, etc.) un rappel (délai à définir) avant le début de sa réservation, confirmant la station de départ, le type et l'immatriculation du véhicule mis à sa disposition, le niveau de la batterie pour les véhicules électriques, ainsi que le numéro de la carte d'essence pour les véhicules hybrides.

Le Prestataire décrira par quel moyen le collaborateur accède au véhicule. Au moins deux solutions devront être possibles entre la mise en œuvre de son pass Navigo, un badge professionnel myFair, son Smartphone, et un badge dédié.

Utilisation du véhicule

L'utilisateur récupérera un véhicule et restituera le véhicule à son point de départ. Ponctuellement, des restitutions inter-parc pourront être demandées.

Durant son créneau d'utilisation du véhicule, l'utilisateur pourra stopper son véhicule et le fermer sans pour autant le restituer. En cas d'urgence, l'utilisateur pourra joindre le service Client.

Restitution du véhicule

L'utilisateur devra garantir une autonomie minimum du véhicule à restitution. Il devra le replacer à un emplacement déterminé, sur le site de Grand Paris Aménagement où il l'aura emprunté. Il devra signaler au Prestataire toute anomalie (sinistres, saleté, manque d'entretien, niveau, etc.). **Un dispositif facile et simple d'utilisation, avec photographies, devra donc permettre ce flux d'informations.**

Le Prestataire décrira le mode de restitution du véhicule.

Assistance utilisateurs

Le Prestataire proposera à minima une assistance utilisateurs disponible de 8h00 à 18h00 (jours ouvrables) et sera capable de gérer des appels téléphoniques pour prendre en compte des modifications ou des appels d'utilisateurs rencontrant des difficultés soit avec le véhicule soit avec le système de réservation.

Lors de la fermeture du service Client, l'opérateur devra proposer un SVI (Serveur Vocal Interactif).

Un guide utilisateur sur la manière dont il pourra être mis en relation avec le service Client ou un SVI (Serveur Vocal Interactif) pour lui permettre d'obtenir des informations ou de l'aide lors de son déplacement sera présent dans chaque véhicule.

Avant chaque première utilisation, le Prestataire devra contacter :

- Le référent chez Grand Paris Aménagement pour vérifier les autorisations et les droits du collaborateur,
- puis le collaborateur afin de s'assurer qu'il a bien pris connaissance des conditions d'utilisation du véhicule, qu'il s'engage à les respecter, et afin de le former succinctement à l'utilisation d'un véhicule en auto-partage.

Dispositif électronique permettant la gestion de l'auto-partage

Composantes matérielles (« hardware »)

Le dispositif se composera d'une partie embarquée dans le véhicule (lecteur de badge ou ouverture bluetooth, , suivi des consommations, localisation du véhicule, etc.) et d'un système d'information communiquant avec le véhicule et les utilisateurs.

Le Prestataire fournira et installera les équipements électroniques nécessaires dans les véhicules, ainsi que les équipements nécessaires au niveau des parcs de stationnement (du type répéteur, antenne, etc.). Ces équipements feront l'objet d'une maintenance pour le bon fonctionnement du dispositif, en permanence. Il sera garanti sur toute la durée de fonctionnement du contrat.

Le titulaire est réputé avoir pris en compte la connectivité des parkings de Grand Paris Aménagement à Paris 19^{ème}, Choisy-le-Roi (94) et Evry (91) et en garantit la compatibilité de sa solution d'auto-partage et les équipements associés.

Pour des raisons de confidentialité, en aucun cas les mouvements et trajets ne seront enregistrés.

Le Prestataire doit expliquer quelles solutions il apportera dans le cas d'une rupture de réseau télécom pour que le service continue à fonctionner.

Composantes du système d'information (« software »)

Communiquant avec la flotte, le système d'information devra s'adapter à l'organisation de Grand Paris Aménagement, ce qui implique en particulier :

- **Paramétrages différenciés par sites, types de véhicule, véhicules, horaires,**
- Gestion des utilisations (prise, restitution, etc.),
- Gestion des différents utilisateurs du logiciel (administrateurs, gestionnaire de flotte, comptables),
- Gestion de l'assistance aux utilisateurs,
- Gestion de la facturation interne de la prestation (par service, entité, code projet).

Le titulaire aura précisé l'autonomie du dispositif proposé, qui en tout état de cause devra permettre une utilisation continue et sans interruption.

6. Optimisation de l'utilisation du parc

Le système veillera, par ses algorithmes d'attribution des véhicules aux utilisateurs, à l'homogénéité de leurs utilisations. Le système devra ainsi :

- Uniformiser les kilométrages parcourus par les différents véhicules de la flotte,
- Optimiser la fluidité du parc en fonction du niveau de la batterie ou du carburant,

- Procéder à une analyse des données de consommation réelle afin d'accompagner les collaborateurs dans une démarche d'éco-conduite à partir de conseils ciblés,
- Suivre le taux de frustration à partir d'une liste d'attente, et d'un suivi des recherches de véhicules infructueuses,
- Assister les utilisateurs grâce au service client ou un SVI (Serveur vocal interactif) pour déclencher l'ouverture du véhicule.

Le Prestataire s'engage à analyser chaque semestre le dimensionnement de la flotte de véhicules en auto-partage et à définir d'éventuelles actions d'amélioration du service.

7. Communication

Le Prestataire veillera et proposera la communication aux collaborateurs autour de ce service, au lancement du projet et ensuite, dans l'objectif de maintenir le meilleur niveau d'utilisation du service.

Cette communication se fera par la réunion de l'ensemble des collaborateurs une fois par an (animations sur chaque site), par l'adressage de mailings réguliers tout au long de l'année.

Le Prestataire accompagnera Grand Paris Aménagement dans la rédaction de documents en lien avec le service (charte utilisateur, consigne d'emploi à bord des véhicules, comportements éco-responsables, enquêtes de satisfaction, etc.).

8. Redimensionnement de la fourniture et du service – clause de réexamen

Ajout de véhicules

A première demande, le prestataire fournira un ou plusieurs véhicules supplémentaires (hybrides ou électriques) des mêmes modèles (ou d'un modèle supérieur) dans les conditions financières et économiques de base au moins aussi avantageuses pour la fourniture, les services techniques et les services d'auto-partage précisés dans les articles ci-dessus.

Cet ajustement fera l'objet d'un avenant et visera au bon fonctionnement du service et à la fluidité du parc.

Le titulaire aura précisé dans son offre les conditions financières propres au couple durée/distance alors défini sur la même base que vue plus haut mais pour le temps restant du marché en cours et de sorte que la location de tous les véhicules de la flotte se termine à même date (à savoir au bout des 48 mois du gros de la flotte).

Retrait de véhicules

A première demande, le prestataire retirera administrativement et physiquement un ou plusieurs véhicules (hybrides ou électriques) de la flotte.

Cet ajustement fera l'objet d'un avenant et visera au bon fonctionnement du service et à la fluidité du parc.

Le titulaire aura précisé dans son offre les conditions financières de ce retrait en fonction du couple durée/distance interrompu. Si le candidat assimile cette demande à une rupture de contrat il précisera les montants associés à cette rupture.

Remplacement de véhicule

Au regard de l'évolution annoncée de l'offre électrique par les constructeurs automobile, le présent marché pourra évoluer pour intégrer des voitures électriques qui seraient plus performantes, dans des conditions économiques, administratives et financières au moins aussi avantageuses, et en échange des véhicules proposés au moment de l'offre initiale.

Le titulaire aura précisé dans son offre les conditions financières propre au couple durée/distance alors défini sur la même base que vue plus haut mais pour le temps restant du marché en cours et de sorte que la location de tous les véhicules de la flotte se termine à même date (à savoir au bout des 48 mois du gros de la flotte).

Les avenants conclus en application de la présente clause de réexamen sont soumis au régime de l'article R2194-1 du code de la commande publique.