

**MARCHÉ N° : 2025DDGEDSSA062**

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

|  |
| --- |
| **MARCHE PORTANT SUR LA PRESTATION DE TRANSPORT DE PERSONNES PAR VEHICULE AVEC CHAUFFEUR** |

*Les soumissionnaires souhaitant participer à la présente consultation devront répondre à ce cadre de réponse technique (CRT) sans apporter de modifications aux questions.*

*Les réponses doivent être effectuées dans le respect des exigences définies par l’Inserm dans les pièces techniques et administratives du marché.*

Sommaire

[**1.** **Soumissionnaire - contacts** 4](#_Toc220662869)

[**2.** **Qualité des moyens humains proposés pour l’exécution des prestations (interlocuteur dédié, chauffeur…)** 4](#_Toc220662870)

[**3.** **Fiabilité et continuité du service : missions attendues, horaires, disponibilité du chauffeur, gestion des imprévus, remplacement du chauffeur en cas d’absence, disponibilité du véhicule** 5](#_Toc220662871)

[**4.** **Qualité du véhicule proposé et des modalités d’accueil et d’accompagnement du bénéficiaire transporté** 5](#_Toc220662872)

[**5.** **Mesures prises par le soumissionnaire en faveur de la protection de l’environnement en lien direct avec l’exécution du marché.** 6](#_Toc220662873)

**6. Mesures prises par le soumissionnaire en faveur des critères sociaux en lien direct avec l’exécution du marché …………………………………………………………….** 7

# **Soumissionnaire - contacts**

1.1 Désignation du soumissionnaire

**🖉**……………………………………………..

1.2 Contacts pour le suivi du marché jusqu’à la mise en ordre de marche du matériel

**🖉……………………………………………..**

1.3 Contacts pendant la période de garantie

**🖉……………………………………………..**

# **Qualité des moyens humains proposés pour l’exécution des prestations (interlocuteur dédié, chauffeur…)**

***2.1 Qualifications et formations des chauffeurs***

Par exemple : détailler les diplômes obligatoires (permis B depuis au moins 3 ans, aptitude physique certifiée etc.)

**🖉……………………………………………..**

***2.2 Interlocuteur dédié et organisation*** :

Préciser le rôle d’un responsable unique pour le suivi des missions, la communication avec l’acheteur public, la gestion des incidents 24/7, et les outils numériques

**🖉……………………………………………..**

# **Fiabilité et continuité du service : missions attendues, horaires, disponibilité du chauffeur, gestion des imprévus, remplacement du chauffeur en cas d’absence, disponibilité du véhicule**

***3.1 Fiabilité du service***

Le candidat détaille les engagements opérationnels concrets pour assurer une exécution ininterrompue afin de démontrer la capacité à répondre aux missions attendues (volume, types de trajets), horaires (24/7 ou spécifiques), et à gérer les aléas.

🖉**……………………………………………..**

* 1. ***Missions attendues et disponibilité :***

Préciser le volume de missions prévisibles, les horaires couverts et les outils de planification

🖉**……………………………………………..**

***3.3 Gestion des imprévus et remplacement chauffeur :***

Décrire les protocoles pour incidents, remplacement et maintenance préventive des véhicules

🖉**……………………………………………..**

# **Qualité du véhicule proposé et des modalités d’accueil et d’accompagnement du bénéficiaire transporté**

***4.1 Caractéristiques et entretien des véhicules***

Décrire les équipements du véhicule (climatisation, accessibilité PMR, confort des sièges, propreté intérieure/extérieure), l'âge et le kilométrage du parc, ainsi que la fréquence et les modalités d'entretien préventif et curatif (carnet d'entretien, contrôles techniques, nettoyage). Préciser les dispositifs de sécurité embarqués (ABS, airbags, système de géolocalisation) et les normes environnementales respectées (Crit'Air, émissions CO2).

🖉……………………………………………..

* 1. ***Modalité d’accueil et d’accompagnement***

Détailler la formation des conducteurs (accueil, assistance aux PMR, gestes de premiers secours), les procédures d'aide à l'embarquement et au débarquement, et la qualité relationnelle (courtoisie, ponctualité, discrétion). Préciser les moyens de communication avec les bénéficiaires (confirmation de rendez-vous, contact en cas de retard) et l'adaptation aux besoins spécifiques (personnes âgées, handicap).

🖉……………………………………………..

* 1. ***Indicateurs de qualité et conformité***

Présenter les outils de suivi de la qualité de service (enquêtes de satisfaction, taux de réclamations, délais de traitement), les indicateurs de performance (taux de ponctualité, taux d'annulation, délai moyen d'intervention). Joindre les certifications et agréments détenus (certification qualité, agrément préfectoral) et décrire le processus d'amélioration continue mis en place.

🖉……………………………………………..

# **Mesures prises par le soumissionnaire en faveur de la protection de l’environnement en lien direct avec l’exécution du marché.**

***5.1 Le soumissionnaire doit prioriser des véhicules à faibles émissions pour minimiser les impacts directs sur l'air et le climat lors des trajets.***

Indiquer par exemple le pourcentage de véhicules électriques, hybrides ou fonctionnant au GNV (gaz naturel pour véhicules)

**🖉……………………………………………..**

* 1. ***Préciser l'âge moyen du parc (idéalement inférieur à 5 ans) et les certifications environnementales, telles que l'éco-score ou les labels Crit'Air 1, pour prouver une réduction effective des GES.***

**🖉……………………………………………..**

***5.3 L'offre technique doit décrire des protocoles d'écoconduite appliqués par les chauffeurs, formés à des techniques réduisant la consommation de carburant (accélérations douces, maintien de vitesses constantes).***

**🖉……………………………………………..**

# **Mesures prises par le soumissionnaire en faveur de critères sociaux :**

**6.1 *Insertion professionnelle et emploi***

Pourcentage de salariés en insertion (personnes éloignées de l'emploi, travailleurs handicapés, jeunes sans qualification) et engagement de recrutement de personnes en difficulté sur la durée du marché

**🖉……………………………………………..**

**6.2. *Conditions de travail des chauffeurs***

Politique salariale (rémunération au-dessus du SMIC ou primes), formation continue des chauffeurs (sécurité routière, accueil, langues)

**🖉……………………………………………..**