



**MINISTÈRES
ÉCONOMIQUES
ET FINANCIERS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

**Prestation de voiturage par taxi au profit d'agents des services des
ministères économiques et financiers dûment habilités**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Numéro de consultation : BAMAC-2026-347-taxis

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert- AOO

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE	3
ARTICLE 2 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	3
2.1 - Description des prestations.....	3
2.2 - Bénéficiaires des prestations.....	3
ARTICLE 3 - PILOTAGE DES PRESTATIONS.....	4
3.1 - Réunion de lancement.....	4
3.2 – Réunion en cours d'exécution des prestations	4
3.3- Réunion de bilan	4
3.4- Reporting trimestriel détaillé de suivi du marché	4
ARTICLE 4 - ORGANISATION DES PRESTATIONS.....	6
4.1- Fonctionnement optimal des prestations.....	6
4.2- Déclenchement d'une course.....	6
4.3- Modalités de commande d'une course	6
4.4- Modalités de commande d'une course	7
4.5- Service extranet sécurisé	7
4.6- Objets perdus	8
ARTICLE 5- CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS	8
5.1- Chauffeurs	8
5.2- Licence	8
5.3- Délai maximum de prise en charge du client	8
5.4- Justificatifs obligatoires de la course.....	8
5.5- Conditions particulières d'exécution.....	9
5.6- Système de contrôle et amélioration continue de la qualité	9
5.7- Mesures dans le cadre d'une crise sanitaire.....	9
ARTICLE 6- APPORT DE MOYENS, RESPONSABILITES ET OBLIGATIONS DU TITULAIRE	10

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE

Le présent marché prend en charge les prestations de voiturage par taxi au profit d'agents des services des ministères économiques et financiers dûment habilités.

ARTICLE 2 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Lieu d'exécution des prestations :

Les courses s'effectuent dans les limites administratives de la région Ile-de-France (départements 75, 77, 78, 91, 92, 93, 94, 95).

2.1 - Description des prestations

Les prestations concernent :

- L'organisation et la centralisation des appels de taxis par voie téléphonique ou par l'utilisation d'une application mobile ;
- 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 d'agents ou de personnes désignées par les ministères économiques et financiers ;
- Le transport en taxis, dans les limites administratives de la région Ile-de-France (départements 75, 77, 78, 91, 92, 93, 94, 95), d'une ou plusieurs personnes d'un lieu à un autre par un véhicule avec chauffeur comportant une notion de distance et de durée habituellement dénommée « course ».

Au titre du présent accord-cadre, le Titulaire s'engage à fournir les prestations suivantes :

- La réalisation de courses en taxis, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, jours fériés compris, sans interruption ;
- La fourniture d'un numéro d'appel et d'une application mobile permettant d'effectuer à tout moment des réservations ;
- La mise à disposition de codes confidentiels d'accès.

En complément de l'organisation, de la centralisation des appels de taxis et de leur mise à disposition, le titulaire s'engage à assurer le suivi et la gestion des courses, la fourniture des éléments de contrôle et d'utilisation des taxis.

2.2 - Bénéficiaires des prestations

Les personnes transportées sont les agents des ministères économiques et financiers, ou personnes désignées par lui-même, dont la liste initiale sera transmise au Titulaire par l'Administration après la notification de l'accord-cadre.

Cette liste est modifiable à tout moment par l'Administration par simple message électronique ou directement sur le site extranet. Une liste des utilisateurs habilités est produite par le Titulaire de l'accord-cadre et transmise sans délai à l'Administration ou mise à disposition sur le site extranet à chaque mise à jour.

Cette liste comporte une ligne par bénéficiaire de la prestation faisant apparaître :

- La civilité,
- Le nom,
- Le prénom,
- Le compte d'abonné et le code unique et confidentiel de l'utilisateur (sous forme alphanumérique)
- La dénomination du service d'affectation de l'utilisateur,
- Le mot de passe,
- La date de création de l'utilisateur,
- La date de suppression de l'utilisateur (le cas échéant),

- Le numéro de téléphone portable (facultatif),
- L'adresse mail professionnelle (facultatif),
- L'accès donne à l'application smartphone (oui/non),
- L'option alerte SMS activée (oui/non).

Afin d'être facilement identifiable et exploitable, les codes d'accès confidentiels de l'utilisateur doivent permettre d'identifier facilement :

- Le type d'accès auquel il a droit (cf. infra) ;
- Le service d'affectation au sein du ministère de l'utilisateur habilité ;
- Le code unique et personnel permettant à l'utilisateur de justifier son habilitation dans le cadre de ses demandes de courses.

Cette liste de bénéficiaires doit être fournie à l'Administration dans un format électronique de type tableur (exploitable sous MS Office, Libre Office ou Open Office) ou exportable sous ce format dans l'extranet mis à disposition par le Titulaire.

Les demandes de création ou de suppression d'utilisateurs habilités sont transmises par l'Administration au Titulaire par courriel.

Après notification de l'accord-cadre, l'Administration communique au Titulaire une liste initiale des agents habilités à utiliser le taxi pour différents types de droits d'accès (cf. tableau annexé au présent document communiqué à titre purement indicatif et non exhaustif) :

- Droit d'accès aux « taxis de jour » (ex : de 7h00 à 21h00 du lundi au vendredi)
- Droit d'accès aux « taxis de nuit », (ex : de 21h00 à 7h00 tous les jours, y compris jours fériés)
- Droit d'accès aux « taxis de jour » et « taxis de nuit » (ex : accès 24/24 tous les jours)

Cette typologie de droits d'accès est susceptible d'être modifiée à tout moment au cours de l'exécution de l'accord-cadre.

Le Titulaire de l'accord-cadre peut proposer à l'Administration un outil extranet sécurisé de gestion de ces listes d'utilisateurs habilités.

ARTICLE 3 - PILOTAGE DES PRESTATIONS

3.1 - Réunion de lancement

Dès la notification de l'accord-cadre, une réunion de lancement est organisée entre l'Administration et le Titulaire. Cette réunion a pour objet de permettre au Titulaire de mettre en place l'organisation et les moyens à mettre en œuvre pour l'exécution des prestations. Des documents et données relatifs aux prestations sont remis au titulaire

3.2 – Réunion en cours d'exécution des prestations

Durant l'exécution de l'accord-cadre, l'Administration et le Titulaire se rencontrent chaque fois que l'Administration le juge nécessaire et au moins une fois par an.

3.3- Réunion de bilan

Au plus tard, deux mois avant la fin d'exécution de l'accord-cadre, une réunion de bilan peut être organisée entre l'Administration et le Titulaire. Cette réunion est à l'initiative de l'Administration.

3.4- Reporting trimestriel détaillé de suivi du marché

Le candidat s'engage à fournir à l'administration dans un document unique, deux reporting trimestriels, l'un pour la structure 1 et l'autre pour la structure 2, présenté dans un support consolidé, comprenant des tableaux chiffrés et des représentations graphiques, permettant le suivi de l'utilisation des prestations par catégories d'abonnés. **Un exemple est joint en annexe au présent CCTP.**

1. Tableau de synthèse des abonnés et droits d'accès

Le reporting comprendra un tableau de synthèse, structuré comme suit :

- Colonnes :
 1. Catégorie d'abonnés ;
 2. Type de droits d'accès (plages horaires et restrictions associées) ;
 3. Nombre d'abonnés mis à jour.
- Lignes (catégories d'abonnés) :
 - A -
 - B -
 - C -
 - D -

Pour chaque ligne, sont indiqués les droits d'accès correspondants et le nombre d'abonnés rattachés.

2. Tableau de suivi des dépenses mensuelles pour le trimestre concerné

Le reporting comprend un tableau indiquant dépenses mensuelles pour le trimestre concerné, structuré comme suit :

- Colonnes :
 1. Catégorie d'abonnés ;
 2. Mois 1 du trimestre ;
 3. Mois 2 du trimestre ;
 4. Mois 3 du trimestre ;
 5. Total trimestriel.
- Lignes :
 - A -
 - B -
 - C -
 - D -

Les montants sont exprimés en euros TTC.

3. Tableau de suivi du nombre de courses

Un tableau distinct présente le nombre de courses pour chaque mois, structuré comme suit :

- Colonnes :
 1. Catégorie d'abonnés ;
 2. Mois 1 du trimestre ;
 3. Mois 2 du trimestre ;
 4. Mois 3 du trimestre ;
 5. Total trimestriel.
- Lignes :
 - A -
 - B -
 - C -
 - D -

4. Tableau des indicateurs de coûts – Montant moyen par course

Le reporting comprend un tableau de calcul du coût moyen, structuré comme suit :

- Colonnes :
 1. Catégorie d'abonnés ;
 2. Montant moyen TTC par course.
- Lignes :
 - A-
 - B-
 - C-
 - D -

5. Tableau de répartition des courses par tranche horaire.

Le reporting inclut un tableau de répartition horaire, structuré comme suit :

- Colonnes :

1. Tranche horaire ;
 2. Catégorie d'abonnés ;
 3. Nombre de courses ;
 4. Part en pourcentage.
- Lignes (tranches horaires) :
 - À déterminer avec le titulaire

6. Illustration graphique :

Le reporting comprend, pour la structure 1 et pour la structure 2, des graphiques issus directement des tableaux présentés, notamment :

- Histogrammes du nombre de courses par catégorie et par mois ;
- Histogrammes des montants des courses par catégorie et par mois ;
- Histogrammes du montant moyen par course ;
- Graphique en secteur présentant la part en % des montants par catégorie d'abonnés.

L'ensemble des tableaux et graphiques figure dans un support unique.

7. Projet de reporting

Le candidat fournira un projet de reporting à l'Administration.

La version finalisée du reporting sera validée avec le Titulaire à l'occasion de la réunion de lancement mentionnée à l'article 3.1 du présent CCTP.

ARTICLE 4 - ORGANISATION DES PRESTATIONS

4.1- Fonctionnement optimal des prestations

Le Titulaire affecte à l'exécution de l'accord-cadre, les moyens humains et techniques nécessaires au fonctionnement optimal des prestations, conformément aux dispositions présentées dans son offre. Outre la disponibilité des taxis et les délais de prise en charge, **une attention particulière doit également être portée par le Titulaire de l'accord-cadre sur l'accueil et l'attitude des chauffeurs et sur le confort et la propreté des véhicules.**

4.2- Déclenchement d'une course

Les ordres des services sont transmis par tous les moyens appropriés (cf. infra modalités de commande des prestations). Ils valent commande d'une course. Ils sont passés au Titulaire par les personnes dûment habilitées. Chaque personne habilitée est en possession d'un code confidentiel d'accès.

4.3- Modalités de commande d'une course

Les demandes de courses doivent pouvoir être formulées par les utilisateurs selon les trois modalités suivantes :

- Par téléphone ;
- En ligne via un site web sécurisé ;
- Via une application smartphone téléchargeable gratuitement par les utilisateurs (et compatible sur tous les systèmes d'exploitation de smartphones du marché, ex : Android, iOS, etc.)

Demandes par téléphone (centre d'appel) :

Le titulaire met à disposition des utilisateurs du ministère un numéro d'appel dédié et unique, non surtaxé.

Il permet à l'Administration 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 en région Ile-de-France. Ce central d'appel est disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, jours fériés compris. L'appel téléphonique aboutit à un opérateur ou une opératrice. La prise en compte via un système robotisé, sans interlocuteur, n'est pas acceptée.

L'utilisateur habilité indique à l'opérateur téléphonique du Titulaire l'heure à laquelle doit commencer la prestation, le nombre de passagers transportés, la destination, les éventuels bagages en sus, et le cas

échéant le type de véhicule à fournir, parmi lesquels des véhicules spécifiquement adaptés pour personnes à mobilité réduite (PMR) qui seront équipés de tous les systèmes agréés pour pouvoir hisser un fauteuil roulant, notamment électrique et qui comporteront pour chaque passager un système de sécurité pendant toute la durée du trajet ainsi que les lieux de prise en charge et de dépôt.

Type de véhicules

Le Titulaire doit être en mesure de mettre à disposition différents types de véhicules : berlines, mini-vans (7 places), véhicules équipés pour les personnes à mobilité réduite, etc.

A la demande de certains utilisateurs, une alerte SMS, prévenant de l'arrivée au point de prise en charge, doit être proposée.

En cas de fermeture ou d'indisponibilité du centre d'appels téléphoniques évaluée à plus de 1 heure, le Titulaire informera l'Administration dans les 30 minutes suivant la connaissance de cet incident.

Le Titulaire s'engage à ce que le temps d'attente des utilisateurs avant prise en charge par un opérateur téléphonique soit inférieur à 3 minutes pour un taux minimum de 85 % des appels reçus chaque mois. En cas de non-respect de ce taux minimum par le Titulaire, celui-ci encourt la pénalité prévue à l'article 20 du CCAP.

Aucune demande ne peut être prise en compte par le Titulaire sans le code unique confidentiel attribué au demandeur habilité par l'Administration.

Commandes en ligne via un site internet sécurisé et via une application mobile :

Outre le téléphone, la commande d'un taxi doit pouvoir être effectuée au choix de l'utilisateur via une interface internet ou via une application mobile. Ces deux solutions sont mises en œuvre par le Titulaire.

Le Titulaire met à disposition une application mobile sécurisée, disponible notamment pour Android et IOS qui permet à l'Administration d'effectuer de façon prioritaire par rapport au grand public, des demandes de transport. L'application est disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, jours fériés compris. Le taux mensuel de disponibilité de l'outil est fixé à 99%.

Ces solutions de commande en ligne doivent permettre à l'utilisateur habilité de préciser l'heure à laquelle doit commencer la prestation, le nombre de passagers transportés, la destination, les éventuels bagages en sus, ainsi que le type de véhicule à fournir, parmi lesquels des véhicules spécifiquement adaptés pour les personnes à mobilité réduite (PMR) qui seront équipés de tous les systèmes agréés pour pouvoir hisser un fauteuil roulant, notamment électrique et qui comporteront pour chaque passager un système de sécurité pendant toute la durée du trajet ainsi que les lieux de prise en charge et de dépôt.

L'application doit également permettre à l'utilisateur, dans la mesure du possible, de géo localiser le taxi commandé et estimer ainsi son heure d'arrivée au lieu de rendez-vous.

Pour ces deux solutions de commande en ligne, l'utilisateur se voit attribuer un login personnel basé sur son adresse email professionnelle et un mot de passe qu'il peut personnaliser après attribution initiale par le Titulaire de l'accord-cadre.

L'offre du Titulaire détaille, le cas échéant, des modes de commandes des taxis, complémentaires et innovants qu'il propose de mettre en œuvre dans le cadre des prestations.

Les solutions informatiques proposées par le Titulaire doivent être compatibles avec les exigences liées à la confidentialité et à la sécurité informatique du ministère (sécurisation des mots de passe, HTTPS, etc.)

4.4- Modalités de commande d'une course

Tous les véhicules 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 ne peut être établie, le service rendu devra être identique, en particulier sur la production des justificatifs de la course.

4.5- Service extranet sécurisé

Ce service extranet est disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

Il permet à l'administrateur du compte :

- De consulter et de mettre à jour l'ajout d'utilisateurs,
- De recevoir les codes d'accès confidentiels ;

- De consulter et de télécharger les courses du mois en attente de facturation ainsi que les statistiques.

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.

Le taux mensuel de disponibilité de l'outil est fixé à 99%.

4.6- Objets perdus

Au cas où un agent du ministère oublie un objet dans un de ses véhicules, 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 et le nom ou le code confidentiel utilisé par le propriétaire de l'objet) et de le tenir à disposition du propriétaire qui viendra le récupérer. L'ouverture des sacs, pochettes, documents, porte - feuilles, etc. est autorisée uniquement à des fins d'identification du propriétaire. Un devoir de secret professionnel s'applique à toutes les informations dont aurait connaissance un chauffeur ou un salarié du Titulaire.

ARTICLE 5- CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

5.1- Chauffeurs

Les chauffeurs de taxis sont titulaires des habilitations professionnelles requises par la réglementation (licence de chauffeur de taxi) délivrées par la Préfecture de Paris. Ils disposent d'un véhicule agréé et respectent une charte de qualité. **Le titulaire transmet l'agrément de taxi lors de sa candidature.**

Le Titulaire veille à la conformité de ses prestations aux normes d'hygiène publique et à la qualité du service. En application de la réglementation en vigueur, les chauffeurs de taxi doivent 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.

5.2- Licence

Les chauffeurs doivent être en règle au regard de la réglementation sur les taxis, notamment être titulaires du permis de conduire depuis plus de deux ans et du Certificat de Capacité Professionnelle de « Chauffeur de Taxi ».

5.3- Délai maximum de prise en charge du client

Une grande réactivité est demandée au Titulaire :

- Pour une demande de course à effet immédiat, le Titulaire s'engage à satisfaire la demande par la présentation d'un taxi sur le lieu de rendez-vous dans un délai maximum de prise en charge du client de **15 minutes** suivant l'appel téléphonique ou la commande en ligne de l'agent bénéficiaire. Le Titulaire avertit le passager de tout temps d'attente supérieur à **10 minutes** ou de l'arrivée d'un véhicule de substitution.
- Pour une course réservée à l'avance, le Titulaire s'engage à satisfaire la demande par la présentation d'un taxi sur le lieu de rendez-vous à l'heure souhaitée.

5.4- Justificatifs obligatoires de la course

Chaque course fait l'objet d'un relevé établi par le chauffeur. Sur ce relevé figurent :

- la mention « ministères économiques et financiers »,
- le nom ou le code du chauffeur ou le numéro d'immatriculation du taxi,
- le nom du passager et sa signature,
- le code confidentiel du passager
- la date et les horaires de prise en charge et d'arrivée,
- l'heure de prise en charge du passager,
- les adresses de départ et d'arrivée,

- le montant de la course TTC et sa décomposition.

Ce relevé est signé par le chauffeur et le passager. A chaque course, le chauffeur conserve un original et remet le double au passager qui le transmet au bureau mobilités et distribution (BMD). Le relevé de course peut être dématérialisé et transmis par courrier électronique.

5.5- Conditions particulières d'exécution

En cas d'annulation d'une réservation de course, du fait de l'Administration, qui interviendrait moins de trente minutes avant l'heure prévue de prise en charge, le Titulaire peut être dédommagé des dépenses du préjudice résultant de cette annulation, sur présentation des pièces justificatives.

Si le Titulaire est dans l'impossibilité d'assurer une prestation dans les conditions prévues, il en avise immédiatement l'Administration et, en tout état de cause avant l'expiration du délai demandé. Dans ce cas, il doit soumettre à l'Administration les justifications de non-exécution de la prestation. Les cas de force majeure ou d'empêchement manifeste restent toutefois soumis à l'appréciation de l'Administration qui décide seule s'il y a lieu ou non d'appliquer des pénalités.

En cas de défaillance technique du système de réservation, les utilisateurs habilités doivent être en mesure de joindre le centre de réservation du Titulaire par des moyens téléphoniques spécialement identifiés à l'avance.

Pour tout incident dans l'exécution des commandes susceptible d'impliquer la responsabilité du Titulaire, l'Administration peut exiger de la part du Titulaire la production d'un rapport circonstancié dans les quarante-huit heures à compter des faits.

En cas d'incident de prestation mettant en cause un chauffeur (attitude incorrecte, véhicule à la propreté douteuse, etc.), l'Administration est en droit de demander au Titulaire d'exclure immédiatement et définitivement le chauffeur concerné de la prestation prévue dans le présent accord-cadre.

En aucun cas ou, pour quelque motif que ce soit, les contestations et litiges éventuels qui pourraient survenir, ne peuvent justifier de la part du Titulaire un arrêt du traitement des commandes passées.

5.6- Système de contrôle et amélioration continue de la qualité

Le Titulaire doit disposer d'un système de contrôle et d'amélioration continue de la qualité. Ce système doit a minima comporter :

- des objectifs en termes de qualité de la prestation rendue ;
- la mise en place de moyens et solutions pour atteindre des objectifs ;
- l'analyse des résultats et le contrôle des écarts par rapport aux objectifs ;
- la limitation de la non-qualité ou non-conformité le cas échéant.

Le Titulaire produit chaque trimestre un rapport à l'Administration. Ce rapport doit comporter différents indicateurs permettant de juger de l'atteinte des objectifs fixés en termes de qualité. Parmi ces indicateurs, doivent notamment figurer a minima :

- le délai moyen d'attente du demandeur dans le cadre d'une course à effet immédiat ;
- le délai moyen d'attente du demandeur dans le cadre d'une course réservée à l'avance ;
- le nombre de courses annulées du fait du Titulaire et le délai moyen de prévenance du demandeur ;

D'autres indicateurs pourront être proposés par le Titulaire. En cas d'écart entre les objectifs et les résultats, le Titulaire devra exposer les moyens et solutions qu'il compte mettre en place pour corriger ces écarts.

Le Titulaire pourra proposer un système permettant aux utilisateurs du ministère de noter la qualité de la prestation après chaque course (sur différents items : accueil du chauffeur, attitude, propreté du véhicule, confort du véhicule, etc.). Les résultats de ces enquêtes de satisfaction seront remis semestriellement à l'Administration le cas échéant.

5.7- Mesures dans le cadre d'une crise sanitaire

Le Titulaire s'engage à respecter les recommandations des autorités sanitaires et les dispositions réglementaires visant à assurer la sécurité et la santé des passagers dans le cadre d'une crise sanitaire de type pandémie ou autre. Il met en place les mesures pratiques et engage tous les moyens nécessaires

visant à garantir la sécurité sanitaire des passagers dans les véhicules. Une description détaillée de ces mesures doit être fournie le cas échéant à l'Administration.

ARTICLE 6- APPORT DE MOYENS, RESPONSABILITES ET OBLIGATIONS DU TITULAIRE

Le présent accord-cadre comporte une obligation de moyen. Le Titulaire s'engage à effectuer les prestations décrites au présent contrat et affecte à l'exécution de celui-ci, les moyens humains et les moyens techniques nécessaires au bon déroulement de la prestation et au fonctionnement optimal des prestations, conformément aux dispositions présentées dans son offre.

Une fiche « Incident » sera rédigée par l'Administration et transmise au Titulaire lors de chaque manquement de ce dernier à une des obligations fixées au contrat, qui aura été constaté par un utilisateur.

Le Titulaire déclare disposer de l'ensemble des agréments et certifications exigés par les règlements régissant l'activité professionnelle dans le cadre duquel s'exécute l'accord cadre.

Le Titulaire souscrit à des polices d'assurance couvrant sa responsabilité à l'égard des tiers, de la personne publique et des personnes transportées en cas d'accidents ou de dommages causés à l'occasion des prestations de transport. Les garanties souscrites doivent être suffisantes pour couvrir tous les types de dommages et leurs conséquences financières.

Le Titulaire effectue les prestations au moyen de véhicules récents et ayant subi tous les contrôles techniques exigés par la réglementation en vigueur.