



MINISTÈRE DE L'ACTION ET DES COMPTES PUBLICS

ACCORD-CADRE Relatif à

des prestations de gestion de l'entretien et des réparations des flottes de véhicules terrestres d'un PTAC $\leq$ 3,5 tonnes et des prestations d'assistance pour les véhicules en auto assurance

Lot 1 : Gestion entretien réparation véhicules France, y/c Outre-Mer, Europe et prestations annexes

Lot 2 : Assistance véhicules en auto assurance

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)**

APPLICABLE AUX MARCHÉS SUBSÉQUENTS

Numéro de consultation : DAE 2026 GERA

Appel d'offres ouvert passé en application de l'article R2124-2 du code de la commande publique

Direction des achats de l'état (DAE)
59, bd Vincent Auriol - 75703 Paris cedex 13
Téléphone : 01 44 97 34 61 - Télécopie : 01 44 97 07 32

Table des matières

ARTICLE 1 - DEFINITIONS	5
ARTICLE 2 – OBJET ET PÉRIMÈTRE de l'ACCORD CADRE	7
2.1 - OBJET DE L'ACCORD CADRE	7
2.2 - PERIMETRE DE L'ACCORD CADRE	7
ARTICLE 3 – LOT 1 - PRESTATIONS DE GESTION DE L'ENTRETIEN ET DES REPARATIONS DES VEHICULES ≤ 3,5T - DESCRIPTION DES PRESTATIONS	9
3.1 - ORGANISATION DE LA GESTION DES PRESTATIONS ET LES PREREQUIS DEMANDES	9
3.1.1 - Prise en charge des véhicules (éléments fournis par le bénéficiaire)	10
3.1.2 – Gestionnaire du parc désigné par le bénéficiaire	11
3.1.3 – Accès à l'outil de gestion du titulaire	11
3.1.4 – Réversibilité des données	11
3.1.5 - Conformité des solutions informatiques de gestion de l'entretien et de la réparation des flottes automobile	13
3.1.6 – Fourniture de documents dématérialisés	13
3.2 - LA GESTION GENERALE DU VEHICULE	14
3.2.1 – La mise en gestion / prise en charge du véhicule	14
3.2.2 – Le conseil / le contrôle	14
3.2.3 – Cotation du véhicule	16
3.2.4 – Le compte-rendu et les alertes	16
3.2.5 – L'administration	17
3.2.6 – Reporting général financier et technique	18
3.2.7 – Mise en place de connecteurs avec les logiciels de gestion de flotte des bénéficiaires	20
3.2.8 – La formation des gestionnaires de parc à la mise en place du marché	23
3.2.9 – Suivi des litiges d'ordre technique	23
3.2.10 – Mise en œuvre de la politique de gestion de flotte automobile	24
3.3 PRESTATIONS A L'ACTE RELEVANT DE LA GESTION GENERALE DU VEHICULE	25

3.3.1 – Accords particuliers entre le titulaire et certains garages ou réseaux de garages (protocole)	25
3.3.2 – Organisation des accords d'entretien et de réparation du véhicule	26
3.3.3 – Gestion des pneumatiques	27
3.3.4 – Organisation de la gestion des contrôles techniques et visites réglementaires	28
3.4 AUTRES PRESTATIONS A L'ACTE	29
3.4.1 – Gestion des missions d'expertise	29
3.4.2 – Organisation de la mission de revente des véhicules pour compte	29
3.4.3 - Remorquage	30
3.4.4 - Organisation du convoyage	31
3.4.5 – Gestion des demandes d'immatriculation des véhicules	31
3.4.6 – Gestion des vignettes Crit'Air	32
3.4.7 – Installation d'accessoires et d'équipements à bord du véhicule	32
3.4.8 - Gardiennage	33
3.4.9 - Déplacement sur site	33
3.4.10 – Prestation d'appui à l'orientation des parcs vers des véhicules électriques	33
3.5 – Prestations supplémentaires éventuelles (PSE)	34
3.5.1 – Préparation à la revente	34
3.5.2 - Service jockey	35
3.5.3 - Véhicule de remplacement	35
3.5.4 - Connectivité native des boîtiers OEM	36
ARTICLE 4 - LOT 2 - Prestations d'ASSISTANCE pour véhicules en auto assurance	37
4.1 - Assistance au véhicule :	37
4.2 - Assistance au véhicule et aux personnes :	37
4.3 - Les véhicules concernés :	38
4.4 – Véhicule de remplacement	38
4.5 - Territorialité	38
4.6 - La gestion de l'assistance	38
4.7 - Conditions de mise en œuvre :	39

4.8 - Remorquage :	39
4.9 – Rapportage	39
4.10 – Considérations environnementales du LOT 2	39
Article 5 – EXIGENCES TECHNIQUES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE	40
5.1 Limitation des délais d’immobilisation des véhicules	40
5.1.1 Principes généraux	40
5.1.2 Niveaux de service contractuels (SLA)	40
5.1.3 Indicateurs de suivi des délais	41
5.2 Pièces issues de l’économie circulaire (PIEC) et pneumatiques rechapés	41
5.2.1 Cadre réglementaire et définitions	41
5.2.2 Obligation de proposition de PIEC	41
5.2.3 Objectifs de taux de recours aux PIEC	41
5.2.4 Pneumatiques rechapés	42
5.2.5 Traçabilité	42
5.3 Satisfaction des bénéficiaires	42
5.3.1 Objectif et périmètre	42
5.3.2 Enquête annuelle de satisfaction — modalités techniques	42
5.3.3 Intégration des résultats dans le pilotage	43
5.4 Dispositif de reporting et de traçabilité	43
5.4.1 Rapport semestriel	43
5.4.2 Bilan annuel consolidé	43
Article 6 – CONDITIONS GÉNÉRALES D’EXÉCUTION	43
6.1 - Réunions de pilotage	44
6.2 - Formations des Bénéficiaires	44
6.3 – Plan de continuité	45
Le titulaire est responsable de la bonne continuité de ses prestations, lors de différentes crises systémiques susceptibles d'intervenir (sanitaire, approvisionnement, ...)	45

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Au sens du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP), les termes mentionnés ci-après sont définis comme suit :

DAE :

La direction des achats de l'État, qui passe et signe l'accord-cadre pour les ministères et établissements publics bénéficiaires adhérents au marché. La DAE pilote le marché au niveau interministériel. La DAE est l'acheteur.

Les ministères et les établissements publics bénéficiaires :

Désigne les administrations ou les établissements publics qui passent et concluent un marché subséquent pour leurs services bénéficiaires. Ils sont les RPA (représentant du pouvoir adjudicateur) de leur marché subséquent.

Les référents mobilités des ministères, des régions ou des établissements publics :

Désigne les personnes responsables du pilotage des mobilités et des parcs automobiles sur un périmètre défini (ministère, région ou établissement public). Ils sont destinataires des informations nécessaires à ce pilotage.

Les services bénéficiaires :

Désigne les services des ministères et des établissements publics qui ouvrent des comptes clients, déclarent leurs véhicules, passent les bons de commande, suivent leur exécution, valident le service fait et payent les factures

Les gestionnaires de parc :

Désigne les personnes des services bénéficiaires, responsables d'un parc automobile et qui sont les interlocuteurs directs de premier niveau du titulaire pour le suivi de l'exécution des prestations.

L'utilisateur :

Désigne la personne physique rattachée au gestionnaire de parc qui utilise un véhicule pris en charge par le titulaire.

Le titulaire :

Désigne le prestataire titulaire de l'accord-cadre et de ses marchés subséquents

Le réseau agréé :

Désigne les professionnels ayant conclu un accord (protocole) avec le titulaire, qui exécutent les prestations commandées au titulaire et dont les prestations seront refacturées par le titulaire au service bénéficiaire.

Le partenaire du titulaire :

Désigne les opérateurs agréés faisant partie du réseau du titulaire.

Les documents d'information des utilisateurs :

Désigne les documents de format PDF ou images, disponibles en ligne sur le site du titulaire, et sur l'application smartphone du titulaire, téléchargeables et transmissibles sur tout support informatique et comportant le mode opératoire des différentes prestations accessibles, le ou les numéros d'appel gratuit permettant l'accès aux prestations et les coordonnées du site internet d'assistance.

Les connecteurs :

Désigne les transferts automatisés et réguliers de données vers les logiciels de gestion de parc automobiles des services bénéficiaires ; et en complément possible, les transferts de données de ces logiciels vers les systèmes informatiques du titulaire.

Économie circulaire :

Modèle économique visant à limiter le gaspillage des ressources via le réemploi, la réparation, le recyclage ou la réutilisation des pièces et matériaux.

Immobilisation d'un véhicule :

Période pendant laquelle un véhicule est indisponible pour un usage normal en raison d'une maintenance ou d'une réparation.

Informations ou supports protégés classifiés :

Désigne tous les renseignements, procédés, objets, documents, données informatisées ou fichier intéressant la défense nationale ou autres informations protégées classifiées qui font l'objet de mesures de protection destinées à restreindre leur diffusion dans les conditions prévues au code de la défense.

Protocole :

Accord formalisé entre le titulaire et un garage ou réseau de garages, définissant les conditions tarifaires et techniques applicables aux prestations.

Pièces Issue de l'Economie Circulaire (PIEC) :

Une pièce Issue de l'économie circulaire (PIEC) est une pièce automobile non neuve, légalement commercialisable, issue soit du réemploi de pièces démontées sur des véhicules hors d'usage agréés, soit d'un processus de remise en état industrielle de type échange standard, conformément au code de la consommation.

Pneu rechapé :

Pneu dont la bande de roulement a été renouvelée selon un processus certifié, conformément à la réglementation en vigueur.

Site sensible :

Désigne tout site du bénéficiaire sur lequel sont détenus des informations ou supports protégés classifiés et/ou dont tout ou partie du site est classé en zone protégée en raison de l'activité qui s'y exerce.

Sur ce site, le titulaire prend les mesures de précaution, y compris dans les contrats de travail de ses préposés, tendant à assurer que les conditions d'exécution de la prestation ne mettent pas en cause la sûreté ou les intérêts essentiels de l'État.

Zone protégée :

Désigne les locaux et terrains clos d'un site du bénéficiaire dans lesquels la libre circulation est interdite et qui sont délimités pour assurer la protection des installations, du matériel ou du secret des recherches, études ou fabrication. Ces zones sont créées par arrêté du ministre concerné.

Zone réservée :

Désigne toute zone contenant des informations ou supports protégés classifiés au niveau secret défense. Ces zones sont créées à l'intérieur d'une zone protégée par l'autorité responsable de la détention d'informations classifiées.

Valeur vénale :

Valeur marchande du véhicule déterminée par un expert indépendant, sur la base des critères du marché de l'occasion à la date de l'évaluation.

ARTICLE 2 – OBJET ET PÉRIMÈTRE de l'ACCORD CADRE

2.1 - OBJET DE L'ACCORD CADRE

Le présent accord-cadre a pour objet la réalisation des prestations de gestion de l'entretien et des réparations des flottes de véhicules terrestres d'un PTAC inférieur ou égal à 3,5 tonnes ainsi que des prestations d'assistance pour les véhicules en auto-assurance, destinées aux bénéficiaires figurant en annexe du CCAP.

Le ou les titulaire(s) organise(nt) ou fait (font) exécuter toutes les prestations mentionnées au périmètre du marché.

2.2 - PERIMETRE DE L'ACCORD CADRE

Toutes les clauses de l'accord-cadre s'appliquent aux marchés subséquents.

2.2.1 Lot 1 : Entretien et réparation des véhicules

Les prestations portent sur la flotte du bénéficiaire composée des véhicules suivants (**environ 77 000 véhicules**) :

- Véhicules en propriété ou en location de longue durée des bénéficiaires
- Véhicules légers standard de type VP ou VU < 3,5t
- Véhicules légers aménagés, équipés et/ou transformés le cas échéant
- Véhicules légers à deux roues, trois roues, (motos...), quatre roues (quads, quadricycles à moteur, notamment)
- Remorques
- Vélos, vélos à assistance électrique, engins de mobilité individuels électriques

2.2.1.1 - Prestations de base :

Les prestations de base comprennent la gestion des opérations suivantes :

- l'entretien et les réparations des véhicules,
- l'entretien des installations liées au véhicule (hayon...)
- les pneumatiques
- les contrôles techniques

Les prestations doivent pouvoir être effectuées :

- Dans l'ensemble des départements de France métropolitaine, où sont basés les véhicules, Corse comprise
- En outre-mer (DROM - départements et région d'outre-mer)
- En Europe, et notamment Allemagne et Roumanie, où sont basés certains véhicules du ministère des Armées. Dans différents pays européens, selon les parcours des véhicules et les capacités du titulaire

Sont exclus des prestations :

- Les véhicules du bénéficiaire en **location courte durée** (durée inférieure à 30 jours)
- Les véhicules en **location moyenne durée** (durée de 1 mois jusqu'à 2 ans)
- Les **achats de produits**, accessoires, fournitures et ingrédients nécessaires ou utiles à l'entretien ou au nettoyage des véhicules, tels que : huile moteur, lave-glace, liquide de refroidissement, raclettes, tissus de nettoyage, lingettes diverses, produits de désinfection, boîtes d'ampoules, etc....
- Les **achats de pièces détachées** automobiles destinées aux réparations ou à l'entretien (tels que pneus, plaquettes, essuies glaces, etc...)
- Les **achats d'équipements non fixés** au véhicule (chaines à neige, kit de sécurité...)
- Les collectivités d'outre-mer (COM)

2.2.1.2 – Prestations annexes

1. Gestion des missions d'expertise
2. Organisation de la mission de revente des véhicules pour compte
3. Gestion du remorquage
4. Organisation du convoi
5. Gestion des demandes d'immatriculation des véhicules
6. Gestion des vignettes Crit'Air
7. Installation d'accessoires et d'équipements à bord du véhicule
8. Gardiennage
9. Déplacement sur site
10. Prestation de conseil en électrification des parcs

2.2.1.3 Prestations supplémentaires éventuelles

11. Service de préparation à la revente
12. Prestations de service jockey
13. Véhicules de remplacement
14. Connectivité native des boîtiers OEM

Ces prestations, ne sont contractuelles, que si elles figurent dans l'offre du titulaire qui en définit les conditions d'exécution.

2.2.2 Lot 2 - Assistance des véhicules auto assurés

Ces prestations sont uniquement ouvertes aux véhicules des ministères en situation d'auto assurance selon les dispositions de l'article L211-1 du code des assurances. (Environ 31 000 véhicules)

Les prestations portent sur les véhicules auto assurés :

- De 1ère catégorie : il s'agit des véhicules à moteur de P.T.A.C. (Poids Total Autorisé en Charge) inférieur ou égal à 3,5 tonnes.
- De 3e catégorie : il s'agit des véhicules à 2 roues ainsi que des tricycles et quadricycles à moteur, voiturettes et voiturettes électriques, voitures sans permis.

Les prestations comprennent :

- Assistance au véhicule, dépannage / remorquage
- Assistance à la personne, poursuite du voyage
- Véhicule de remplacement au-delà de la période incluse dans l'assistance

ARTICLE 3 – LOT 1 - PRESTATIONS DE GESTION DE L'ENTRETIEN ET DES REPARATIONS DES VEHICULES ≤ 3,5T - DESCRIPTION DES PRESTATIONS

3.1 - ORGANISATION DE LA GESTION DES PRESTATIONS ET LES PREREQUIS DEMANDES

Les prestations du LOT 1 comprennent :

- Des **prestations de gestion associées au forfait général de gestion** :
 - o La gestion générale du véhicule
- Des **prestations à l'acte** réalisées :
 - o **En lien avec la gestion générale** du véhicule : les dépenses d'entretien et de réparations, les pneumatiques, les contrôles techniques...
 - o **Hors forfait de gestion** : expertise, revente pour compte, remorquage, convoyage, immatriculation, vignette Crit'Air, installation d'équipements, gardiennage, déplacement sur site
- **Des options** :
 - o Service de préparation à la revente
 - o Prestation de service jockey
 - o Véhicules de remplacement
 - o Connectivité native des boîtiers OEM

La prestation de « gestion générale du véhicule » mentionnée et décrite ci-dessous au point 3.2 est obligatoirement commandée par le bénéficiaire dans son intégralité. Elle donne accès aux prestations à l'acte définies à l'article 3.3.

Les autres prestations à l'acte décrites dans le présent document à l'article 3.4 et les options décrites à l'article 3.5 font l'objet d'une commande par le bénéficiaire en fonction de la survenue de ses besoins.

Pendant toute la durée d'exécution du marché, le nombre de véhicules composant la flotte peut évoluer à la hausse comme à la baisse. Cette modification fait l'objet de demandes formalisées par le bénéficiaire au titulaire par tout moyen permettant de donner date certaine.

D'une manière générale, le titulaire prend en compte la politique générale d'entretien fixée par la DAE, et le bénéficiaire en termes de gestion ou d'organisation. Il exécute les prestations avec les impératifs techniques ou de délais et les spécificités exprimés par le bénéficiaire, sous réserve de leur faisabilité.

3.1.1 - Prise en charge des véhicules (éléments fournis par le bénéficiaire)

Le bénéficiaire fournit au titulaire les informations qui lui sont nécessaires pour la prise en charge des véhicules composant la flotte mise en gestion.

Les véhicules peuvent être entrés dans le dispositif de gestion soit par une saisie unitaire d'une plaque d'immatriculation, soit sur la base d'une simple liste d'immatriculation avec les données mentionnées ci près :

a- Pour les véhicules immatriculés au SIV (Service aux immatriculations des véhicules), le bénéficiaire fournit un fichier numérique comportant les informations suivantes :

Le numéro d'immatriculation figurant sur le certificat d'immatriculation (carte grise) ;

Le titulaire récupère les données techniques fiabilisées du certificat d'immatriculation sur la base de l'immatriculation directement auprès du fichier SIV.

b- Pour les véhicules qui font l'objet de restrictions d'identification au SIV (refus de transmission par le SIV) ou d'une numérotation spécifique (militaire), un fichier numérique comportant les informations suivantes.

Le format de ce fichier à compléter est fourni par le titulaire :

- L'immatriculation du véhicule,
 - o Soit en format SIV
 - o Soit en format FNI antérieur à 2009, (1111 AAA 22)
 - o Soit en format administratif antérieur à 2009 (75N1111A)
 - o Soit en format militaire (7 à 8 chiffres)
- Avec les informations figurant sur le certificat d'immatriculation (carte grise), ou le document équivalent, pour les véhicules antérieurs à 2009 et pour les véhicules à immatriculation militaires ou autres véhicules à immatriculation spécifique, et nécessaires à la mise en gestion des véhicules ; notamment immatriculation, numéro VIN ou de châssis, classe, puissance, énergie, catégorie etc....

c- Pour les véhicules actuellement en gestion dans le marché existant à la notification du nouveau marché :

Le bénéficiaire met à disposition du titulaire le fichier de réversibilité avec l'historique des actes.

d- Pour les véhicules des nouveaux bénéficiaires :

- Le dernier kilométrage connu du véhicule, accompagné de la date de ce relevé
- L'historique des entretiens, le cas échéant (sauf si ces informations sont directement transmises par le prestataire du précédent marché)

- L'historique des contrôles techniques, le cas échéant (sauf si ces informations sont directement transmises par le prestataire du précédent marché)
- Pour chaque véhicule objet des prestations du marché, la désignation de la (des) prestation(s) qui lui est (sont) attachée(s)
- Pour les véhicules non assurés, le cas échéant, la désignation des prestations optionnelles choisies

e- Le cas échéant :

- Le contrat d'extension de garantie attaché au véhicule
- Le contrat de maintenance constructeur attaché au véhicule

Le bénéficiaire est responsable de l'exactitude des informations fournies au titulaire.

Le titulaire met en œuvre les moyens de détecter les éventuelles erreurs de saisies ou incohérences de données techniques du véhicule, à l'aide de moyens comme la base JATO ou une base équivalente.

3.1.2 – Gestionnaire du parc désigné par le bénéficiaire

Dès la notification du marché, le bénéficiaire adresse au titulaire, le nom et les coordonnées de la ou des personnes responsables de la flotte (gestionnaires du parc) qui sont les interlocuteurs directs du titulaire.

3.1.3 – Accès à l'outil de gestion du titulaire

Le titulaire indique aux gestionnaires de parc des services bénéficiaires leur accès à son outil de gestion en ligne, dès l'ouverture du compte client, pour accéder à l'ensemble des données de leurs parcs en gestion et afin qu'ils puissent assurer le suivi de l'exécution des prestations du marché pour leurs véhicules en gestion.

De façon identique, le titulaire assure l'accès à son outil de gestion pour les référents mobilité ministériels, régionaux (métropole et outre-mer) et des établissements publics (cf. liste des EP adhérents), pour l'ensemble des parcs relevant de leurs périmètres respectifs.

De façon identique, le titulaire assure l'accès de la DAE à son outil de gestion, pour l'ensemble des véhicules mis en gestion et leurs données associées.

3.1.4 – Réversibilité des données

Préparation du transfert/réversibilité des données

Pour chaque marché subséquent, le titulaire met à la disposition du bénéficiaire via son outil de gestion en ligne, un fichier de réversibilité sous format tableur compatible Microsoft, sous peine de se voir appliquer les pénalités prévues au Cahier des clauses administratives particulières (CCAP) art 5.6.2, comprenant notamment les données suivantes sous format structuré avec le mode d'emploi et la documentation nécessaires à son utilisation :

- L'identification et l'ensemble des données techniques attachées aux véhicules
- L'historique complet des interventions de chaque véhicule depuis le début du marché, incluant l'historique fourni en début de marché par les bénéficiaires
- La liste de l'ensemble des interventions réalisées pour chaque véhicule avec les détails de celles-ci, au minimum les dates d'interventions, des pièces détachées remplacées, les relevés kilométriques
- Le lieu principal d'affectation de chaque véhicule
- La date de début de gestion de chaque véhicule
- Les relevés kilométriques avec la date du relevé de chaque véhicule
- Le cas échéant les dates de garantie, éventuellement les conditions de garantie

L'ensemble des données financières sera transmis, exclusivement aux bénéficiaires et sur demande des bénéficiaires, des référents mobilités ou de la DAE, dans un délai d'un mois dans le cours du marché, et dans un délai d'un mois après l'échéance du marché. Elle intègre :

- Une situation, pour chaque service bénéficiaire ;
- Une situation avec les données agrégées au niveau des référents mobilités ;
- Et la situation globale du marché pour la DAE.

Cette situation mentionne l'intégralité des encours non soldés.

Sur demande expresse du bénéficiaire, le titulaire met à sa disposition les données issues du fichier, au format convenu entre le titulaire et le bénéficiaire, pour permettre au bénéficiaire de les intégrer ou les faire intégrer dans un autre logiciel de gestion de flotte, désigné par le bénéficiaire et dans les délais indiqués par ce dernier, sous peine de se voir appliquer les pénalités prévues au Cahier des clauses administratives particulières (CCAP) art 5.6.2. A la fin du marché, l'ensemble des données incluant la dernière période d'exécution est de nouveau fournie.

Transfert et réversibilité des données en cours d'exécution de marché

Le titulaire met à jour, dans l'outil de gestion, le fichier ci-dessus au minimum une fois par mois et le fournit deux mois avant la fin du marché avec l'ensemble des données ci-dessus, sous peine de se voir appliquer les pénalités prévues au Cahier des clauses administratives particulières (CCAP) art 5.6.2.

Deux mois avant la date d'expiration du marché, le titulaire met l'ensemble des données relatives à la flotte prise en charge au titre du marché à la disposition du bénéficiaire ou de l'opérateur économique que lui désigne le bénéficiaire.

Destruction des données à l'issue du marché

A la fin d'exécution des prestations le titulaire s'engage à détruire toutes les données en sa possession (sauf s'il est à nouveau titulaire du marché suivant) sur demande expresse du

bénéficiaire et/ou de la DAE après fournitures des fichiers de réversibilité aux bénéficiaires et à la DAE et dans un délai maximum de 3 mois à compter de la demande.

3.1.5 - Conformité des solutions informatiques de gestion de l'entretien et de la réparation des flottes automobile

Le titulaire s'engage sur le niveau de conformité de la solution par rapport aux référentiels généraux de l'état et de la politique de sécurité des SI de l'État :

- Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) :
Pour chaque fonctionnalité, l'éditeur s'engage à présenter une solution conforme au RGAA version 4 sur un niveau suffisant :

[Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité - RGAA](#)

Le choix d'une dérogation partielle à des principes RGAA appartient à la Direction des Achats de l'État. Le titulaire assume son devoir de conseil.

La DAE se réserve la possibilité de faire procéder à un audit accessibilité par un prestataire externe afin de vérifier le respect du référentiel général d'accessibilité des sites internet publics. Il est attendu du titulaire qu'il procède ou fasse procéder à la correction des éventuelles anomalies détectées au cours de celui-ci dans le cadre de la maintenance corrective.

- Référentiel Général d'Interopérabilité (RGI) :

Le titulaire s'engage à fournir une solution conforme au RGI V2 :

<https://www.numerique.gouv.fr/offre-accompagnement/reference-interoperabilite-rgi/>

- Référentiel Général de Sécurité (RGS)

Le titulaire s'engage à donner toute aide requise pour la mise en conformité RGS (audits RGS de sa solution, modification de sa solution pour se conformer à un avis).

[Le référentiel général de sécurité \(RGS\) — ANSSI](#)

- Cahier de clauses simplifiées de cybersécurité (CCSC) :

Le titulaire s'engage à respecter les clauses du CCSC. (Arrêté du 18 septembre 2018 portant approbation du cahier des clauses simplifiées de cybersécurité - NOR: ECOP1825228A.)

[Arrêté du 18 septembre 2018 portant approbation du cahier des clauses simplifiées de cybersécurité - Légifrance](#)

3.1.6 – Fourniture de documents dématérialisés

Le titulaire doit fournir, dans le mois qui suit la création de chaque compte client et ensuite autant que de besoin, en version électronique de format PDF ou image, accessible ou

téléchargeable depuis son outil de gestion et diffusable sur tout support informatique (ordinateur, smartphone, tablette, clé USB...) les documents suivants :

- Un guide utilisateur qui mentionne
 - Les modalités d'identification du titulaire et du service auprès des garagistes
 - Un numéro d'appel gratuit (type numéro vert)
- La liste mise à jour de tous les garages faisant partie du réseau agréé du titulaire
- Un guide utilisateur qui permet de connaître les procédures à suivre pour le dépannage/remorquage simple incluant un numéro d'appel gratuit (type numéro vert)
- Au choix du titulaire, une carte d'identification, ou tout autre outil d'identification du véhicule auprès des prestataires.

3.2 - LA GESTION GENERALE DU VEHICULE

La gestion générale du véhicule comprend l'accès aux prestations à l'acte décrites dans le présent document, l'accès au réseau agréé et les prestations générales suivantes :

3.2.1 – La mise en gestion / prise en charge du véhicule

Le titulaire prend en charge les véhicules du bénéficiaire, inscrits via leur immatriculation (cf. § 3.1.1) :

- soit de façon unitaire, par le bénéficiaire, par la saisie de l'immatriculation dans le logiciel de gestion du titulaire
- soit, pour les inscriptions en masse, via une liste des immatriculations.

La prise en charge du véhicule par le titulaire est matérialisée par un accusé de réception adressé au gestionnaire de parc du bénéficiaire.

La sortie du véhicule du dispositif de gestion est prise en compte immédiatement dès la réception de la demande du bénéficiaire par le titulaire.

La prise en charge des véhicules concerne également ceux pour lesquels le bénéficiaire a un contrat de location longue durée ou éventuellement souscrit un contrat de maintenance auprès de constructeurs automobiles. Dans ce cas, le titulaire identifie les droits acquis du véhicule. Le titulaire s'engage à appliquer les dispositions du contrat existantes lors de la prise en charge du véhicule.

Toutefois, il est de la responsabilité du bénéficiaire d'indiquer par tout moyen l'existence et le contenu du contrat de maintenance souscrit auprès du constructeur ou de location longue durée.

3.2.2 – Le conseil / le contrôle

Le titulaire doit tenir auprès du bénéficiaire le rôle d'un préconisateur. Il doit notamment lui proposer des schémas d'optimisation du coût de maintenance de son parc. Le titulaire propose

les améliorations de gestion qualitative et quantitative permettant une réduction des coûts de gestion des véhicules inscrits au marché dans le but de limiter le sur-entretien et de recourir aux prestations les plus adaptées en fonction de l'âge, du kilométrage et du type de véhicules.

Le titulaire s'assure de la pertinence des opérations effectuées par son réseau agréé. Il doit notamment assurer :

- Le contrôle de la **politique générale d'entretien** réparation fixée par la DAE
- Le contrôle de la **politique spécifique d'entretien** réparation décidée par un ministère ou une direction
- Le contrôle du **bien-fondé et de la qualité** des interventions (respect de la prescription kilométrique, identification des cotes d'usure notamment)
- Le choix d'un respect des **prescriptions d'entretien kilométriques** préférentiellement, auxquelles devront se conformer les bénéficiaires et le titulaire
- Le contrôle du montant des réparations et entretien sur 12 mois glissants qui ne doit pas dépasser la **valeur vénale** du véhicule, évalué selon les modalités définies à l'article 1 (définitions). En cas de dépassement, le titulaire alerte immédiatement le bénéficiaire
- La **conformité des interventions** aux devis
- Le contrôle de la **conformité des factures** aux éléments de prix déterminés en annexe à l'acte d'engagement de l'accord-cadre
- Le **contrôle des consommations** (pièces de rechange, pneumatiques...)

Plus spécifiquement, le titulaire assure les contrôles suivants :

- Au titre de l'entretien et de la réparation :
 - Au **déclenchement de la réparation** après vérification du bien-fondé de l'intervention
 - À la mise en œuvre **du type de réparation le plus avantageux** pour le bénéficiaire ; soit une intervention faisant l'objet d'un forfait défini en annexe à l'acte d'engagement de l'accord-cadre le cas échéant ; soit une intervention prenant en compte le prix public de la (des) pièce(s) de rechange avec remise, le prix horaire d'intervention et le temps barémé du constructeur le cas échéant)
- **Le suivi des pièces issues de l'économie circulaire (PIEC)** et leur traçabilité complète.
- Au titre de l'expertise : la recommandation de la solution la plus avantageuse pour le bénéficiaire sur le plan économique et opérationnel suite à l'expertise et/ou au regard de la valeur vénale du véhicule et ses équipements attachés ;

- Au titre des contrôles techniques/visites réglementaires : le suivi des contrôles techniques et des visites réglementaires en fonction du type de véhicule et de la réglementation en vigueur le concernant.

Les prestations **d'installation d'équipements fixés au véhicule** sont possibles au titre de l'Accord cadre (attelages pour remorques, galeries de toit...) et le titulaire veille au respect des normes d'installation de ces matériels.

3.2.3 – Cotation du véhicule

La valeur vénale du véhicule est un élément d'information déterminant pour définir les choix d'entretien et de réparation.

Le titulaire, propose un moyen de détermination et de mise à disposition de la valeur résiduelle des véhicules.

Cette valeur résiduelle est basée sur la valeur du prix public du catalogue du constructeur. Elle intègre un coefficient d'obsolescence en fonction de l'âge et une pondération par les kilomètres parcourus selon les normes habituelles connues à l'état de l'art. Cette norme de calcul est équivalente à celle proposée par l'Argus.

Cette cotation sert à évaluer l'intérêt d'une réparation importante et permet au service d'adapter les décisions d'entretiens et de réparation en fonction de cette valeur.

Elle peut également servir au service pour définir un prix de réserve lors de la mise en vente du véhicule.

Le cas échéant, le titulaire intègre dans la valeur vénale, la valeur des équipements et aménagement liés au véhicule, sur la base des informations qu'il détient ou qui sont fournies par le bénéficiaire. (Hayon, attelage, frigo etc.)

3.2.4 – Le compte-rendu et les alertes

Le titulaire intègre les informations relatives aux interventions, dans l'outil de gestion et permet sa consultation par le bénéficiaire.

Au titre des contrôles techniques / visites réglementaires, le titulaire permet un affichage des alertes en ligne dans son outil de gestion ouverts aux gestionnaires de parc des bénéficiaires avec une actualisation régulière :

- Pour prévenir de l'approche des **échéances des contrôles techniques** et visites obligatoires au minimum un mois avant date d'échéance
- Les alertes sur les véhicules pour lesquels la **date limite de passage au contrôle technique** est dépassée.
- Pour prévenir des **opérations d'entretien liées au kilométrage** selon le kilométrage identifié ou estimé,

Les alertes de contrôle technique sont stoppées dès que l'accord pour le contrôle technique est validé par le plateau technique.

Pour les opérations d'entretien kilométrées, la réalisation de la prestation par le garagiste doit permettre de retirer le véhicule de la liste des alertes dès le mois suivant la réalisation de la prestation.

Les contrôles et alertes portent également sur les véhicules d'un PTAC inférieur ou égal à 3.5t, équipés de hayon et/ou benne levante ou de tout dispositif soumis à contrôle périodique réglementaire.

Le cas échéant, les contrôles et alertes peuvent concerner des véhicules frigorifiques ou des véhicules ADR (Accord for Dangerous Goods by Road », ou « Accord pour le transport des marchandises Dangereuses par la Route ».

3.2.5 – L'administration

Le titulaire met à la disposition du bénéficiaire un système d'information unique sécurisé (outil de gestion) accessible via Internet.

Le titulaire assure la disponibilité de son système d'information tous les jours ouvrables 5J/7, hors jours fériés, au minimum de 8h00 à 18h00.

Les personnes des services bénéficiaires ayant une autorisation d'accès à l'outil de gestion du titulaire sont déterminées lors de l'ouverture de compte du bénéficiaire et mis à jour en tant que de besoin pendant le marché par tout moyen assurant l'identification des demandeurs.

Le bénéficiaire indique le niveau d'accréditation des personnes habilitées pour accéder aux informations de l'outil en ligne.

L'outil du titulaire permet la création de différents profils (gestionnaire du compte client, consultant sans action possible, autres profils le cas échéant) sur la demande du bénéficiaire au titulaire.

Une rubrique d'aide en ligne relative au fonctionnement de l'outil de gestion ainsi qu'une assistance téléphonique accessible par un numéro non surtaxé sont disponibles.

Le titulaire permet un accès global en restitution sur l'ensemble des véhicules en gestion et leurs opérations à la DAE (Direction des Achats de l'État), via un outil de requête en ligne permettant de produire des extractions et des analyses de la base de données.

Le système intègre au minimum six niveaux hiérarchiques analytiques.

- Le premier niveau permet l'accès au pilotage interministériel de **la DAE**, donnant la visibilité sur l'ensemble du périmètre du marché.
- Le second niveau concerne les 11 **périmètres ministériels** de l'Etat
- Le troisième niveau concerne le **niveau central des ministères** : les secrétariats généraux des ministères, les directions générales à réseau, les établissements publics...
- Le quatrième niveau concerne le **niveau régional** : les préfetures de région, les directions régionales, les services régionaux, les antennes d'établissements publics...
- Le cinquième niveau concerne le **niveau départemental** : les préfetures de département, les directions départementales, les services départementaux...
- Le sixième niveau concerne le **niveau infra départemental** : les services ou les antennes à périmètre infra départemental...

Chaque niveau doit permettre de réaliser des requêtes de synthèses générales et périodiques par consolidation des données du périmètre considéré. Cette structuration est mentionnée à titre indicatif et pourra être ajustée en fonction des réorganisations administratives

L'accès à l'outil de gestion permet :

- La consultation de données opérationnelles et financières relatives au parc
- Le lancement de requêtes simples afin de réaliser des synthèses
- La consultation de tableaux de bord préétablis
- L'exploitation dynamique des données par le bénéficiaire par voie d'extraction

L'accès aux données et aux requêtes ne donne pas lieu à l'acquisition de licences relatives à l'outil de gestion par le bénéficiaire.

L'outil de gestion permet au bénéficiaire d'accéder aux informations relatives aux données opérationnelles et financières de son parc (a minima : le dernier kilométrage connu par véhicule, le détail des opérations de maintenance réalisées).

La base de données du titulaire est notamment alimentée par les remontées d'informations provenant :

- Du SIV pour disposer des données techniques fiabilisées du véhicule
- Du gestionnaire de parc, par la saisie en ligne par le bénéficiaire dans l'outil de gestion
- Des kilomètres relevés systématiquement par les garages du réseau agréé, lors du passage des véhicules et des interventions.

3.2.6 – Reporting général financier et technique

Le titulaire fournit les états et indicateurs permettant d'optimiser l'exploitation du parc du bénéficiaire.

Ces états et indicateurs sont de deux types :

- Des états et indicateurs courants ;
- Des états et indicateurs d'analyse et d'aide à la décision.

Les états et indicateurs courants concernent au minimum :

- La situation du parc (nombre, type, marque, kilométrage moyen, âge moyen des véhicules...)
- La situation des dépenses (mensuelles écoulées, cumulées année civile, cumulées année glissante...)
- Les alertes et anomalies relatives à l'entretien périodique, aux contrôles techniques/visites réglementaires, la situation relative aux réparations des sinistres, hors gestion des sinistres confiée à l'assureur
- L'estimation des émissions de CO2 des véhicules pris en charge au titre du marché
- Le montant cumulé des dépenses par véhicule depuis son entrée en gestion

Les états et indicateurs d'analyse et d'aide à la décision comportent au minimum :

- Des analyses des coûts
- Des états comparatifs

Leur format sera déterminé en concertation avec la DAE pour l'ensemble des bénéficiaires.

Les indicateurs de performance relatifs aux délais d'immobilisation, au recours aux PIEC et aux pneumatiques rechapés sont définis et suivis dans le cadre du dispositif de reporting prévu à l'article 5 du présent CCTP.

La périodicité des envois et/ou mise à disposition des extractions est trimestrielle pour les états et indicateurs courants, et semestrielle ou annuelle pour les états et indicateurs d'analyse et d'aide à la décision sur l'ensemble du parc du bénéficiaire, du référent mobilité ministériel, ou référent mobilité régional, ou de la DAE.

Reporting financier

Le titulaire met à la disposition des bénéficiaires dans l'outil de gestion les fichiers et/ou informations suivantes, consultables en ligne et/ou téléchargeables :

- L'état détaillé des interventions par véhicule sur un document incorporable distinct des données EDI de facturation mensuelle
- La vision des encours

Le bénéficiaire doit pouvoir avoir une vision exhaustive sur les encours, incluant :

- Le réalisé non facturé
- Le réalisé facturé
- Le facturé non payé
- Le facturé payé

Reporting Technique

Par ailleurs ces reporting seront complétés d'un état général des dépenses enregistrées en associant données physiques et données financières. Cet état sera remis à chaque bénéficiaire disposant de plus de 50 véhicules en parc, le rythme sera au minimum d'une fois par an.

L'état comporte à minima par catégorie de véhicules avec le coût moyen de chaque opération par catégories :

- Nombre de vidanges et moyenne de kilométrages entre deux vidanges
- Nombre de changement de plaquettes de freins et moyenne de kilométrages entre deux changements de plaquettes
- Nombre de changement de disques de freins et moyenne de kilométrages entre deux changements de disques
- Nombre de changement de courroies de distribution et moyenne de kilométrages entre deux changements de courroies
- Nombre de changement de pneumatiques et moyenne de kilométrages entre deux changements de pneumatiques
- Liste des autres interventions avec leur coût moyen par catégorie,
- État des commandes de pneus rechapés,
- État des interventions avec pièces de rechange, de réemplois : volumes des actes concernés, volume financier, économies générées

Reporting semestriels

Le titulaire transmet semestriellement (en aout au titre du premier semestre de l'année en cours, en janvier au titre de l'année précédente complète), à la DAE, et aux référents mobilité ministériels, régionaux et des Etablissement public (bénéficiaires disposant d'un parc de plus de 50 véhicules) un tableau de bord, format PDF, sur l'ensemble de leur périmètre.

Ce tableau de bord général présente les caractéristiques générales techniques et financières du parc en gestion et des dépenses effectuées sur la période considérée. Le format est proposé en début de marché à la DAE qui le valide avant sa mise en place. Les modifications éventuelles en cours de marché seront effectuées en accord ou sur demande de la DAE.

Outil de reporting

Le titulaire mettra à disposition de la DAE et des référents mobilité un outil de reporting qui leur permettra d'accéder à l'ensemble des données technique et financière par le biais de requêtes sur la base de données du titulaire.

3.2.7 – Mise en place de connecteurs avec les logiciels de gestion de flotte des bénéficiaires

Le titulaire met à disposition de l'éditeur de logiciel de gestion de flotte du bénéficiaire les données brutes de facturation, l'état détaillé des interventions par véhicule, sous format informatique (.txt, .csv, .xls, ...), dans le but de la création d'un ou plusieurs connecteurs informatiques permettant d'alimenter automatiquement les logiciels de gestion de flotte des services bénéficiaires (cf. annexe au présent CCTP).

Les modalités de mise à disposition des fichiers (dépôt serveur sécurisé ou web service) sont convenues entre le titulaire, l'éditeur de logiciel de gestion de flotte du bénéficiaire, et le bénéficiaire.

La fréquence de mise à jour des données mises à disposition est définie entre le titulaire et le bénéficiaire. Le cas échéant, les développements spécifiques par le titulaire, liés à la création de ce connecteur informatique, sont à la charge du bénéficiaire.

Les mises à disposition de données avec le logiciel de gestion de l'Etat, actuellement GAC Software (Carfleet), seront fixées avec la DAE.

L'éditeur du logiciel du bénéficiaire s'engage auprès du titulaire sur la confidentialité des données qu'il intègre dans le logiciel, dans des conditions identiques à celles qui lui sont fixées au CCAP pour les données qu'il reçoit du bénéficiaire.

Durant l'exécution de l'accord cadre, il peut être demandé par la DAE au nom des bénéficiaires, une évolution du connecteur par la mise en place d'échanges de données entre le titulaire et le logiciel de gestion des bénéficiaires, notamment portant sur l'intégration par flux entrant chez le titulaire, des entrées/sorties de parc permettant l'intégration ou la sortie de gestion des véhicules. Cette évolution fait l'objet d'une analyse technique des prérequis par le titulaire.

3.2.7.1 - Contexte des transferts de données :

La DAE met en œuvre une solution de gestion (actuellement Carfleet de GAC Software), nommée **ODRIVE**, auprès de l'ensemble des administrations ministérielles (à l'exception du ministère des Armées), et des établissements publics qui en font le choix.

Les services du ministère des Armées et des établissements publics, adhérents à l'Accord-cadre, **qui recourent à d'autres logiciels de gestion** peuvent également bénéficier des dispositions relatives aux connecteurs.

La confidentialité des données du parc automobile de l'Etat et le respect du secret des affaires contenues dans les données commerciales sont des éléments essentiels dont les modalités sont définies ci-après.

Ces modalités sont applicables à tous les transferts de données vers les différents logiciels de gestion utilisés par les services de l'Etat ou par les établissements publics adhérents à l'Accord-cadre.

L'historique des données d'entretien réparation relatives aux véhicules des services bénéficiaires, produites lors des marchés antérieurs au présent marché, est également transféré dans le cadre des modalités définies au présent CCTP.

3.2.7.2 - Modalités de transfert des données

Conformément aux dispositions de l'article 3.2.7 du CCTP, le titulaire met à la disposition les données brutes de facturation, l'état détaillé des interventions par véhicule, sous format

informatique (.txt, .csv, .xls, ...), permettant d'alimenter le logiciel de gestion de flotte automobile des bénéficiaires.

Le titulaire s'engage à transférer mensuellement les fichiers, des services indiqués par la DAE, portant sur les données de facturation des abonnements et des prestations d'entretien.

La modalité de mise à disposition des fichiers est le mode de dépôt sur serveur sécurisé dit SFTP ou le cas échéant par une API.

Ces modalités sont applicables à tous les transferts de données vers les différents logiciels de gestion utilisés par les services de l'Etat ou par les établissements publics adhérents à l'Accord-cadre.

3.2.7.3 : Confidentialité des données

La DAE pour ODRIVE, les services bénéficiaires pour leur propre solution de gestion de parc automobile, et le titulaire garantissent respectivement, pour les données de l'Etat et de ses établissements publics concernés par l'Accord-cadre et les données commerciales transmises ou reçues en application de l'Accord-cadre, chacun pour ce qui les concerne :

(1) le respect de la confidentialité complète sur les données transmises qui ne pourront être utilisées en tout ou partie à des fins autres que celles prévues au marché conclu avec le titulaire, dans le respect du secret des affaires des prestataires et fournisseurs de la DAE et de ses bénéficiaires, et ce, même en cas d'anonymisation des données.

(2) Les données transférées ne pourront en aucun cas servir à la création d'analyses, rapports, études statistiques autres que ceux exclusivement destinés à la DAE et ses services bénéficiaires et ne pourront donc être exploitées ou cédées par les parties à d'autres fins.

(3) L'interdiction de reproduction ou communication à tout tiers des données transférées.

(4) Le respect des obligations de sécurité adéquates pour éviter notamment tout vol, toute fuite ou toute divulgation des données transférées.

La DAE pour ODRIVE, et les services bénéficiaires pour leur propre solution de gestion de parc automobile assurent le titulaire des garanties contractuelles relatives à la confidentialité des données relatives aux véhicules de l'Etat, qu'elles soient issues ou non du titulaire. Ces données ne seront pas utilisées à d'autres fins que celles prévues au contrat passé entre la DAE et les prestataires d'outil de gestion de parc et seront détruites à l'issue des obligations de réversibilité définies.

Les modalités du présent article :

- Font l'objet d'un accord tri partite entre le titulaire, le bénéficiaire et l'éditeur du logiciel de gestion de flotte,
- Sont applicables à tous les transferts de données vers les différents logiciels de gestion utilisés par les services de l'Etat ou par les établissements publics adhérents à l'Accord-cadre.

Les obligations de confidentialité mentionnées ci-dessus survivront à l'expiration de l'Accord-cadre pour une durée de dix (10) ans suivant ladite expiration.

3.2.7.4 - Cessation des transferts de données

Dans le cas du terme ou de la cessation des relations contractuelles entre :

- Le bénéficiaire ou la DAE et le prestataire de la solution de gestion de flotte : le titulaire du présent accord cadre sera alors informée par le bénéficiaire ou la DAE au moins trente (30) jours au préalable afin d'interrompre le transfert des données ;

- La DAE ou le bénéficiaire et le titulaire du présent accord cadre : le prestataire de la solution de gestion de flotte sera informé par le bénéficiaire ou la DAE de la cessation du transfert des données.

Cette information est faite par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception de cette notification.

Les transferts de données prendront fin à l'issue de la période de réversibilité prévue à l'article 3.1.4 du CCTP, ainsi qu'en cas de cessation des relations contractuelles avec GAC, ou autres éditeurs, ou le titulaire.

3.2.8 – La formation des gestionnaires de parc à la mise en place du marché

A la notification du marché subséquent, le titulaire assure une formation relative à la prise en main et la mise en place du marché pour les référents ministériels et régionaux concernés.

Une formation à l'outil de gestion et une présentation du guide utilisateur, sont mises à la disposition des bénéficiaires. Elles sont effectuées postérieurement à la création du compte client. Elles concernent le ou les gestionnaires de parc en fonction à cette date et ultérieurement leurs successeurs pendant la durée d'exécution du marché.

Les formations se déroulent à distance via un système de visio conférence / webinaire proposé par le titulaire accessible au plus grand nombre d'utilisateurs. Le cas échéant une solution interne de visio conférence du bénéficiaire peut être utilisée sur sa demande.

L'ensemble des supports (guides, fiches...) sont fournis en format dématérialisé téléchargeable sur le site du titulaire dès l'ouverture des comptes clients et diffusé aux participants des formations au plus tard à l'issue du déroulé de la formation.

Le nombre de participants est fixé selon les besoins du bénéficiaire et l'importance de sa flotte.

3.2.9 – Suivi des litiges d'ordre technique

Le titulaire se charge de mettre en place les moyens nécessaires (techniques et humains) pour garantir le suivi des litiges techniques mettant en cause la garantie contractuelle du constructeur ou la qualité d'une réparation effectuée par le réseau agréé du titulaire.

Il veille également à organiser, auprès des constructeurs, la prise en charge totale ou partielle de la garantie légale des vices cachés.

Ces prises en charge doivent pouvoir être tracées dans l'historique de maintenance du véhicule.

3.2.10 – Mise en œuvre de la politique de gestion de flotte automobile

Le titulaire mettra en œuvre les préconisations de gestion définies par :

- La Direction des achats de l'État / Bureau Mobilité
- Les ministères ou les établissements publics
- Le ministère des Armées : cadre de gestion limitant l'entretien et les réparations sur les véhicules anciens, en fonction du kilométrage
- Les directions ou les services le cas échéant

Le bénéficiaire peut demander au titulaire de mettre en œuvre des prescriptions et des normes d'entretien ou d'achat, soit liés à l'âge et/ou au kilométrage des véhicules, soit à une politique d'achats spécifique en matière d'équipements automobiles. Ces éléments peuvent être actualisés en cours d'exécution.

Ainsi les principaux points suivants sont à prendre en compte :

- **Recours aux garages fastfitters** préférentiellement, dès lors que ceux-ci sont disponibles dans un rayon de 10km autour du site pour les opérations d'entretien simple : vidanges, pneus, freins, batterie, essuie glaces...
- **Vitrerie** : réseau d'intervention déterminé par la DAE en fonction de l'offre du titulaire,
- **Pneumatiques** :
 - o Recours systématique à des pneus rechapés (sauf pour les véhicules d'urgence ou militaires, ou en cas d'indisponibilité avérée.)
 - o Catalogue de marques de pneumatiques hors rechapés déterminé par la DAE
- **Pièce Issue de l'Economie Circulaire (PIEC) et pneumatiques rechapés :**

Le présent marché s'inscrit dans les objectifs de la loi n°2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (AGEC). Le titulaire est responsable du pilotage, de l'animation et du contrôle de son réseau de réparateurs agréés, notamment en matière de recours au PIEC et aux pneumatiques rechapés. Pour toute opération d'entretien ou de réparation, le titulaire est tenu de proposer au moins une alternative à la pièce neuve lorsqu'une PIEC est disponible, compatible avec le véhicule concerné et conforme aux exigences de sécurité et de performance.

Les définitions, catégories de PIEC éligibles, exclusions réglementaires, objectifs de taux de recours progressifs, obligations de proposition et de traçabilité, ainsi que les indicateurs de suivi et les modalités de reporting associés, sont détaillés à l'article 5.2 du présent CCTP.

La politique d'entretien peut être mise à jour par la DAE en cours d'exécution ; le titulaire dispose d'un délai de 15 jours pour formuler ses observations, ces mises à jour ne donnant pas lieu à avenant en l'absence d'impact sur les prestations.

3.3 PRESTATIONS A L'ACTE RELEVANT DE LA GESTION GENERALE DU VEHICULE

Les prestations à l'acte sont accessibles sur identification du véhicule dans le système de gestion du prestataire de terrain (garagiste) au moyen de son numéro d'immatriculation ou le cas échéant de son numéro VIN.

Le prix facturé intègre les remises ou les barèmes tarifaires négociés du titulaire, prévus au bordereau des prix.

D'une manière générale les réfections et mises aux normes d'équipements portent notamment sur les éléments ci-dessous, sans aucune intervention possible sur les équipements médicaux ou sur les extincteurs. Ils interviennent dans le cadre exclusif des mises aux normes et/ou réfections :

- Aménagements endommagé ou usé (ex : support de matériel)
- Plancher ou cloisons de protection bois résiné endommagé...
- Remplacement d'une porte coulissante

Les prestations d'installations d'équipements sur des véhicules utilitaires ou particuliers sont possibles, notamment :

- pose d'attelages pour remorques,
- pose de galeries de toit
- ou pose d'autres équipements fixes (cf. § plus bas) listés au bordereau des prix ou non

3.3.1 – Accords particuliers entre le titulaire et certains garages ou réseaux de garages (protocole)

Pendant toute la durée d'exécution du marché, le titulaire s'engage à faire bénéficier de ses meilleurs accords (protocoles) (prix issus de négociations avec son réseau agréé).

Le titulaire ne peut pas refuser l'application de remises supérieures à celles prévues au présent contrat, si celles-ci sont consenties par un membre de son réseau agréé.

Il appartient au bénéficiaire de communiquer ces informations dans la mesure où il souhaite voir appliquer cette clause et dans mesure où le prestataire accepte de rétrocéder ces droits et avantages au titulaire et respecte les conditions d'agrégation au réseau du titulaire.

3.3.2 – Organisation des accords d'entretien et de réparation du véhicule

L'entretien et la réparation permettent au véhicule d'être en état de rouler conformément aux prescriptions du code de la route, de remplir les fonctions pour lesquelles il a été conçu et d'assurer la sécurité des utilisateurs.

Le titulaire gère la réalisation des opérations d'entretien et de réparation exclusivement dans son réseau agréé. Il met en œuvre les dispositions relatives à la politique de gestion de flotte automobile définie au niveau du marché ou du ministère ou du bénéficiaire.

Le choix du garage au sein du réseau agréé est défini par la politique de gestion de parc automobile. Néanmoins le titulaire peut également proposer un prestataire moins coûteux ou mieux disant que celui retenu initialement par le bénéficiaire

Le processus de mise en œuvre des prestations est le suivant :

- Le bénéficiaire doit systématiquement prendre un rendez-vous préalable chez un des garagistes du réseau agréé (en ligne ou par téléphone) pour les entretiens ou les réparations.
- Après la réception du véhicule, au rendez-vous fixé, le garagiste propose un accord d'intervention au titulaire.
- Le titulaire est seul habilité à délivrer des accords d'intervention et est l'interlocuteur principal des garages agréés.

Le réseau valable au jour de la notification de l'accord cadre peut évoluer au fur et à mesure de l'exécution du marché subséquent à condition que les nouveaux adhérents soient conformes aux dispositions du titulaire et du marché concerné. La liste des prestataires et des garages accessibles par le marché est ainsi régulièrement mise à jour par le titulaire.

Le cas échéant, le bénéficiaire peut proposer le référencement d'un garage ou réseau si ces derniers satisfont aux dispositions du titulaire et du marché.

Le bénéficiaire peut demander la réalisation de l'intervention dans un réseau parallèle, non agréé par le titulaire, dans la mesure où ce dernier se conforme aux dispositions protocolaires du titulaire et respecte les engagements tarifaires du présent marché.

L'entretien et la réparation comprennent notamment les opérations suivantes :

- L'ensemble des opérations d'entretien conformément aux prescriptions **kilométriques** du carnet constructeur (visites périodiques, niveaux, entretien préventif...);
- L'ensemble des opérations de réparation et de remise en état du véhicule à la suite d'une panne (mécanique, électrique, électronique...) dans le **respect des normes techniques** du véhicule et de la réglementation (remplacement des pièces d'usure, réparation curative...);
- La remise en état du véhicule après sinistre ou accident (vitrerie, carrosserie, pièces mécaniques...) hors prise en charge par l'assurance du bénéficiaire (le titulaire ne saurait subroger l'assureur dans l'exécution de sa mission).
- Le relevé du compteur kilométrique du véhicule à chaque intervention

Après chaque intervention, le carnet d'entretien du véhicule est mis à jour par le garage (réseau agréé) ayant procédé aux opérations d'entretien ou de réparation.

Les opérations d'entretien et de réparation sont garanties conformément à la réglementation en vigueur par le réseau agréé du titulaire qui s'assure de leur bonne application, dans le respect notamment des articles « garantie contractuelle/contrats d'entretien » et « suivi des litiges d'ordre technique ».

Le cas échéant, pour les véhicules mis en gestion de flotte avec un contrat d'entretien constructeur, le titulaire fait mettre en œuvre par les constructeurs l'intégralité des prestations prévues au titre de ce contrat durant sa période de validité.

La gestion des entretiens et des réparations comprend, en outre, le paiement de la prestation effectuée par le réseau agréé, par le titulaire pour le compte du bénéficiaire.

Le cas échéant, le bénéficiaire peut demander la réalisation de la prestation sur un site choisi à sa convenance, dans le cas où la nature des prestations le permet (prestation par atelier mobile).

3.3.3 – Gestion des pneumatiques

La gestion des pneumatiques comprend :

- L'accès à la prestation
- L'accès au réseau agréé du titulaire
- Le conseil/le contrôle (notamment le suivi et la surveillance des consommations ainsi que l'alerte du bénéficiaire le cas échéant)
- Le compte-rendu (notamment l'intégration de toutes les données relatives aux pneumatiques dans les états transmis au bénéficiaire)
- L'inventaire des pneus du service bénéficiaire en cours de stockage saisonnier

Cette prestation couvre les interventions suivantes :

- La fourniture des pneumatiques compatibles avec les véhicules composant la flotte objet des prestations du marché et leur montage (démontage, remontage, valve, équilibrage) ;
- La réparation des pneumatiques en cas de crevaison
- La permutation des pneumatiques été/hiver
- Le stockage/gardiennage des pneumatiques non utilisés en cas de double train de pneus été/hiver
- Le suivi des pneumatiques en gardiennage et l'inventaire du stockage par bénéficiaire
- La vérification de la géométrie des trains roulants en cas d'usure anormale
- Les changements de valves si besoin

Pneus Rechapés

Conformément à l'article 60 de la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, du 10 février 2020, le titulaire privilégie l'utilisation de pneumatique rechapés, sauf pour les véhicules d'urgence ou militaires, ou en cas d'indisponibilité avérée.

Les objectifs de taux de recours, les modalités de traçabilité et les indicateurs associés sont définis à l'article 5.2.4 du présent CCTP.

Pour les pneus non rechapés, le titulaire assure l'application de la politique d'approvisionnement définie par la DAE, (catalogue restreint de marques de pneumatiques déterminé notamment) ou éventuellement par le bénéficiaire.

3.3.4 – Organisation de la gestion des contrôles techniques et visites réglementaires

Les contrôles techniques et visites réglementaires s'effectuent dans un centre de contrôle technique agréé par l'État.

La prestation contrôles techniques/visites réglementaires couvre :

- Les contrôles techniques obligatoires pour tous les véhicules légers, quel que soit le type de motorisation
- Les contrôles techniques des deux roues / trois roues, quadricycles
- Les visites techniques complémentaires (notamment visite de contrôle pollution pour les véhicules utilitaires)
- Les contre-visites
- Les contrôles volontaires (dans le cadre de la mise en vente ou de la préparation à la vente, notamment)
- Les contrôles des équipements de levage, incluant le déplacement du fournisseur sur site, le cas échéant
- Les contrôles des installations frigorifiques
- Les contrôles des autres équipements liés au véhicule et soumis à des contrôles réglementaires (NB les extincteurs présents dans les véhicules ne sont pas ici concernés)
- Les contrôles des véhicules ADR (transport de marchandises dangereuses par route)
- Le convoyage aller et / ou retour, vers le centre de contrôle technique

3.4 AUTRES PRESTATIONS A L'ACTE

En fonction de ses besoins, le bénéficiaire commande au plateau du titulaire les prestations à l'acte suivantes.

3.4.1 – Gestion des missions d'expertise

A la demande du bénéficiaire et, le cas échéant, en complément de l'expertise réalisée par l'assureur le titulaire mandate un expert automobile agréé, notamment pour estimer l'étendue et le coût d'une opération d'entretien/réparation ou la valeur résiduelle du véhicule après sinistre total.

Trois types de prestations sont possibles lors du mandatement d'un expert automobile agréé :

- Photo expertise : chocs légers qui ne nécessitent pas obligatoirement le déplacement d'un (des) expert(s).
- Expertise simple : dans le cas où la situation nécessite le déplacement sur site d'un expert automobile pour diagnostiquer le véhicule. Il se prononce ensuite sur le caractère de réparabilité technique, ou non, du véhicule et le cas échéant, la possibilité de le réparer sans que le véhicule soit déclaré comme étant dangereux.
- Expertise pour véhicule gravement endommagé : quand le véhicule sinistré est déclaré dangereux (suspension de l'autorisation de circuler), mais réparable, et dans le cas où le bénéficiaire décide d'effectuer les travaux, une deuxième intervention pour constater les travaux de réparation et vérifier si le véhicule est de nouveau en état de circuler dans des conditions normales de sécurité. L'autorisation de circuler est alors rétablie par les autorités compétentes. Ces interventions obligatoires sont cadrées par les dispositions de l'arrêté du 24 avril 2024 portant modification des annexes de l'arrêté du 29 avril 2009 fixant les modalités d'application des dispositions du code de la route relatives aux véhicules endommagés pour les voitures particulières et les camionnettes.

Dans tous les cas, le titulaire doit indiquer préalablement au bénéficiaire la valeur vénale du véhicule dans le cadre des travaux à effectuer.

NB : Dans le cas où les travaux dépassent la valeur vénale, le véhicule n'est pas réparé. Il ne peut pas être réparé dans le cadre du présent du marché et le bénéficiaire doit le mettre en vente en l'état, accompagné du document d'expertise ou d'un compte rendu de contrôle technique de moins de 6 mois.

3.4.2 – Organisation de la mission de revente des véhicules pour compte

Seuls les établissements publics peuvent recourir à cette prestation.

Concernant les services de l'Etat, la DNID (Direction nationale des intervention domaniales) est seule responsable des ventes.

Cette prestation comprend notamment la gestion des opérations suivantes :

- **Le contrôle et le suivi** du véhicule appartenant à la flotte objet des prestations du marché (ceci permettant au titulaire d'obtenir les documents nécessaires à sa revente : certificat d'immatriculation, mandat de vente, fiche d'état du véhicule, certificat de cession, ...);
- **Les formalités administratives** de mise en vente (hors duplicata de carte grise le cas échéant);
- **L'estimation de la valeur** de revente du véhicule;
- **La gestion du contrôle technique** du véhicule avant la mise en vente : afin de maximiser le produit de la revente, il sera **systématiquement** effectué un contrôle technique préalable à la revente, dans le cas où le précédent contrôle technique a plus de 6 mois, ou si le document ne peut être fourni pour la revente. Ce document permettra d'attester de l'état du véhicule et ne doit générer aucune réparation avant la revente. Pour un véhicule accidenté le document de l'expertise remplace le contrôle technique.
- **La préparation** du véhicule (la dépersonnalisation du véhicule, le nettoyage du véhicule...);
- L'enlèvement et le transport du véhicule en liaison avec la salle des ventes;
- Les frais de publicité;
- La vente du véhicule par un commissaire-priseur et sa gestion administrative;
- La mise à jour des informations dans l'outil de gestion;
- Les frais inhérents à la mise en vente en salle des ventes (notamment frais relatifs au commissaire-priseur);
- La communication du prix de vente effectif du véhicule et des frais d'intermédiation de la salle des ventes ou du site internet de revente;
- La réception, le contrôle et l'envoi du règlement au bénéficiaire.

Si le titulaire ne dispose pas de l'information, le bénéficiaire s'engage à fournir l'historique des entretiens et des réparations par véhicule ou tous documents complémentaires nécessaires pour procéder à la mise en vente.

3.4.3 - Remorquage

Les véhicules en panne en itinérance doivent recourir à la prestation d'assistance de leur marché d'assurance automobile.

En dehors de cette situation d'assistance en itinérance, les bénéficiaires peuvent commander une prestation de remorquage (transport sur un camion à plateau, ou par un véhicule dédié au remorquage) pour un véhicule en panne (donc hors prestation d'assistance dédiée aux véhicules en déplacement) afin de l'apporter à un garage de proximité du service administratif.

Un remorquage peut éventuellement être demandé pour transférer un véhicule vers un autre garage (notamment vers le garage protocolé le plus proche ou vers un garage protocolé plus adapté).

Une remorquage peut éventuellement être demandé, dans le cas où il n'est pas fait appel à la prestation d'assistance du lot 2.

La prestation peut être assurée par le garagiste qui prendra en charge la réparation du véhicule. Le cas échéant le plateau du titulaire peut proposer un autre prestataire.

L'accès à cette prestation doit faire l'objet d'un devis préalable dûment validé par le bénéficiaire.

Cette prestation peut concerner tous les véhicules inscrits au présent lot 1, assurés ou non, au choix du bénéficiaire.

Le remorquage de véhicules en panne sur autoroute est soumis à une réglementation spécifique.

3.4.4 - Organisation du convoi

Cette prestation permet l'enlèvement et la livraison d'un ou plusieurs véhicules dans la limite du périmètre géographique précisé en annexe à l'acte d'engagement de l'accord-cadre.

Les véhicules pourront être convoyés soit individuellement, soit par groupes.

La gestion du convoi comprend, si le bénéficiaire en fait la commande :

- L'accès à la prestation ;
- Le conseil/le contrôle ;
- Le compte-rendu (notamment l'intégration de toutes les données relatives au convoi dans les états transmis au bénéficiaire) ;
- Le paiement de la prestation effectuée par le réseau agréé par le titulaire pour le compte du bénéficiaire.

Dans le cadre de la gestion de son parc automobile le bénéficiaire peut être amené à transférer des véhicules entre différents sites ou vers une autre entité, ou à partir d'une autre entité.

A ce titre, le titulaire prend en charge la prestation de transport de véhicules en veillant à optimiser les coûts selon le nombre de véhicules transportés et le nombre de destinations, conformément aux dispositions de l'annexe prix de l'accord-cadre.

L'accès à cette prestation doit faire l'objet d'un devis préalable dûment validé par le bénéficiaire.

3.4.5 – Gestion des demandes d'immatriculation des véhicules

Le titulaire prendre en charge, directement ou via un prestataire spécialisé, la gestion des procédures liées aux immatriculations sur le site de l'ANTS pour un véhicule ou une liste de véhicule envoyée par le bénéficiaire.

Le titulaire propose un mode opératoire sous forme de fiche simplifiée mentionnant les informations que le bénéficiaire doit fournir pour chaque type de procédure liée à l'immatriculation :

- Certificat d'immatriculation : 1ere immatriculation
- Certificat d'immatriculation : duplicata
- Certificat d'immatriculation : changement d'adresse sans changement de SIRET
- Certificat d'immatriculation : changement du nom du service propriétaire avec et sans changement de SIRET
- Certificat d'immatriculation : changement de carburant (exemple : E85 ou rétrofit électrique ou GPL)
- Modification de la catégorie du véhicule (passage en VU ou en VP ou en VASP après modification, par exemple)

Les certificats d'immatriculation seront réceptionnés à l'adresse du bénéficiaire.

3.4.6 – Gestion des vignettes Crit'Air

Le titulaire prendre en charge, directement ou via un prestataire spécialisé, la gestion des procédures liées à la fourniture de la vignette Crit'Air sur le site dédié du ministère de l'Ecologie, pour un véhicule ou une liste de véhicule envoyée par le bénéficiaire.

Les vignettes Crit'Air seront réceptionnées à l'adresse du bénéficiaire.

3.4.7 – Installation d'accessoires et d'équipements à bord du véhicule

Les bénéficiaires peuvent demander au titulaire ou à un membre de son réseau agréé, l'installation ou la pose d'équipements sur un véhicule dont il est propriétaire.

Ces équipements sont listés comme suit à titre indicatif et non limitatif :

- attelage pour remorque
- barres de toit
- boîtiers Ethanol
- feux de pénétration
- films de sécurité sur les vitres
- habillage intérieur bois pour VU
- kit balisage maxi "classe 2"
- tôles de protection sous moteur
- (liste non limitative)

L'accès à cette prestation doit faire l'objet d'un devis préalable dûment validé par le bénéficiaire.

3.4.8 - Gardiennage

A la demande du service bénéficiaire, le véhicule peut être gardienné, après l'intervention du dépannage, en attendant une expertise, ou une réparation, ou à l'issue des réparations et aux frais du bénéficiaire.

Le gardiennage s'entend sur un site fermé et sécurisé. Le stationnement sur un lieu ouvert non sécurisé n'est pas considéré comme une prestation de gardiennage.

La prestation dure jusqu'à l'enlèvement du véhicule du bénéficiaire du dispositif de gardiennage.

Le titulaire propose un dispositif de suivi des gardiennages en cours afin de limiter leur durée.

Un système d'alerte doit être activé auprès du bénéficiaire dès que la durée du gardiennage dépasse un mois et à la fin de chaque mois tant que le véhicule est en gardiennage.

3.4.9 - Déplacement sur site

A la demande du service bénéficiaire, l'intervention d'entretien ou de réparation, peut avoir lieu sur le site du bénéficiaire, quand cela est techniquement réalisable.

Le prestataire intervenant peut intervenir sur le site du bénéficiaire, selon les cas, sans surcoût ou en ajoutant le prix d'une intervention mentionnée au bordereau des prix.

3.4.10 – Prestation d'appui à l'orientation des parcs vers des véhicules électriques

La prestation a pour objet une mission d'appui technique à l'évolution du parc entretenu vers des motorisations électrique ou à très faibles émissions, dans le strict périmètre des véhicules suivis au titre du présent marché. Cette prestation constitue une mission **d'aide à la décision** directement liée à l'exploitation et à la maintenance du parc suivi dans le cadre du présent marché.

Cette prestation consiste exclusivement à produire des recommandations technico-économiques fondées sur les données d'exploitation disponibles dans le cadre de la maintenance du parc, notamment :

- composition du parc entretenu
- âge et kilométrage des véhicules
- historique d'entretien et de réparation
- coûts de maintenance
- consommations et frais d'usage disponibles
- données de roulage et d'utilisation
- immobilisations et conditions d'exploitation observées

À partir de ces éléments, le titulaire peut :

- identifier les véhicules présentant un potentiel de substitution par des motorisations électriques ou à très faible émissions (soit l'électricité, l'hydrogène ou une combinaison des deux selon l'art L224-6-4 du code de l'environnement)
- proposer des scénarios de renouvellement
- établir des comparaisons en coût complet de détention (TCO) entre solutions thermiques et électrifiées
- évaluer les impacts prévisionnels sur les coûts de renouvellement, d'entretien, d'énergie et d'exploitation
- formuler des recommandations d'usage et de dimensionnement des parcs adaptées aux profils de roulage observés ;
- produire des tableaux de synthèse et d'aide à la décision.

Les livrables attendus pourront prendre la forme :

- de rapports d'analyse de parc
- de simulations TCO
- de cartographies des usages
- de listes de véhicules potentiellement électrifiables
- de notes d'opportunité ou d'alerte sur certains segments de véhicules

Cette prestation n'inclut pas :

- de mission de stratégie globale de flotte
- d'assistance à maîtrise d'ouvrage
- d'audit patrimonial ou organisationnel
- d'étude de dimensionnement d'infrastructures de recharge
- de schéma directeur IRVE
- de conseil indépendant multifournisseurs
- de conduite du changement
- de rédaction de stratégie d'achat ou de politique mobilité
- d'accompagnement à la passation de marchés publics

3.5 – Prestations supplémentaires éventuelles (PSE)

3.5.1 – Préparation à la revente

Cette prestation est une prestations supplémentaire éventuelle (PSE).

Les bénéficiaires, qui ont l'obligation de revente par les Domaines (DNID), et qui n'ont pas accès à la prestation de revente pour compte, peuvent recourir à cette prestation pour préparer leurs véhicules à la revente par les Domaines.

Ces prestations peuvent être demandée quel que soit l'état du véhicule, roulant, non roulant, ou accidenté.

Les prestations comprennent les opérations suivantes qui peuvent être commandées séparément :

- **La gestion du contrôle technique préalable à la vente est une prestation obligatoire** dans le cadre de la préparation à la revente car il permet de maximiser le prix de revente. Il est mis en œuvre dans le cas où le précédent contrôle technique a plus de 6 mois ou dans le cas où le document du contrôle technique n'est plus disponible. Le document du contrôle technique est joint au dossier de revente adressé aux Domaines. Il permet d'attester de l'état du véhicule. Il ne doit générer aucune réparation.
- Service jockey d'enlèvement du véhicule sur le site administratif
- Service de remorquage vers le lieu de stockage préalable à la vente
- Service de stockage en attendant la vente
- Dépersonnalisation et nettoyage complet du véhicule, intérieur et extérieur
- Jeu de 6 photographies (minimum) : avant ; arrière ; côté gauche ; côté droit ; intérieur avant ; intérieur arrière
- Identification de la version du véhicule mise en vente à partir du numéro VIN et rédaction de l'annonce descriptive avec mention de la valeur de revente estimée, selon les règles de cotations usuelles selon l'état de la demande au marché du véhicule d'occasion
- Remise à l'acheteur sur le site de stockage

L'ensemble de ces prestations, notamment contrôle technique et photographies, doit permettre de limiter ou de refuser les visites du véhicule par les acheteurs potentiels.

Exclusion de la prestation :

- Visite du véhicule par les acheteurs potentiels

3.5.2 - Service jockey

Cette prestation est une prestations supplémentaire éventuelle (PSE).

Les bénéficiaires peuvent commander une prestation de "**service jockey**" pour faire emmener leur véhicule roulant au prestataire de l'entretien ou de la réparation, ou pour le faire ramener à l'adresse administrative habituelle du véhicule, par un conducteur.

Cette prestation peut être fournie par le garagiste prestataire de l'intervention sur le véhicule ou par un autre prestataire choisi par le plateau du titulaire du marché.

3.5.3 - Véhicule de remplacement

Cette prestation est une prestations supplémentaire éventuelle (PSE).

En cas d'immobilisation d'un véhicule dont la durée prévisionnelle excède un jour ouvré, le titulaire organise la mise à disposition d'un véhicule de remplacement de catégorie équivalente.

Les bénéficiaires peuvent commander une prestation de véhicule de remplacement, uniquement pendant la durée d'immobilisation du véhicule pour l'entretien ou les réparations. Le véhicule de remplacement est fourni pour une durée maximale de 7 jours ouvrés, renouvelable une fois sur justification écrite du bénéficiaire.

Cette prestation est fournie préférentiellement par le garagiste prestataire de la réparation mais peut être assurée par un prestataire choisi par le titulaire du marché.

3.5.4 - Connectivité native des boîtiers OEM

Cette prestation est une prestations supplémentaire éventuelle (PSE).

Le titulaire propose, en option, une solution de connectivité native aux boîtiers OEM (Original Equipment Manufacturer ou boîtier connecté d'origine du constructeur) des véhicules du parc, permettant la transmission automatique des données du véhicule vers l'outil de gestion de flotte du titulaire, sans installation de boîtier supplémentaire.

Cette solution vise à optimiser la gestion de la flotte automobile grâce à la remontée en temps réel de données kilométriques et des alertes de tableau de bord.

Le titulaire doit assurer au minimum prestations suivantes :

a) Test d'éligibilité du parc

- Réaliser un audit d'éligibilité du parc des services bénéficiaires, afin de vérifier l'existence de la compatibilité des véhicules avec la solution de connectivité OEM.
- Fournir un rapport détaillé listant les véhicules éligibles et ceux nécessitant une solution alternative.

b) Connexion et déconnexion des véhicules : mettre en place un système de connexion/déconnexion à la demande, permettant l'activation ou la désactivation, unitaire ou en masse, des remontées des données des véhicules.

c) Typologie des données concernées :

- Kilométrage réel (une fois par jour) : Transmission automatique du kilométrage du tableau de bord
- Alertes moteur et sécurité : (une fois par jour) : Remontée des alertes techniques (moteur, freins, airbag, etc.) et des événements de sécurité, affichées au tableau de bord, permettant une intervention proactive sur les véhicules et auprès des conducteurs.
- Énergie et autonomie : Récupération automatique des données de consommation (carburant, électricité, niveau d'énergie) (périodicité à préciser dans l'offre).

- Intégration des alertes de maintenance préventive issues des données constructeur, affichées au tableau de bord du véhicule, permettant de développer une gestion préventive.

d) Exigences techniques

La solution doit être interopérable avec les outils de gestion de flotte existants.

Les données doivent être sécurisées et conformes au RGPD.

Le titulaire garantit la disponibilité et la fiabilité de la transmission des données.

e) Livrables

Un rapport d'éligibilité du parc.

Un tableau de bord personnalisable pour le suivi des données en temps réel.

Un connecteur de données vers les solutions de gestion

Des alertes automatisées (email, notification) pour les événements critiques

Un guide utilisateur pour les gestionnaires de flotte.

f. Modalités de facturation

La prestation est facturée selon un forfait annuel par véhicule connecté, incluant :

La mise en service.

La transmission des données.

Le support technique.

Les éventuels coûts de déconnexion ou de reconnexion seront détaillés dans l'offre.

ARTICLE 4 - LOT 2 - Prestations d'ASSISTANCE pour véhicules en auto assurance

Ces prestations sont ouvertes uniquement aux véhicules en situation d'auto assurance selon les dispositions de l'article L211-1 du code des assurances.

La mise en œuvre des prestations ci-après :

4.1 - Assistance au véhicule :

En cas d'accident ou de panne, ou bien d'indisponibilité du conducteur, le titulaire garantit :

- Les frais d'envoi de pièces détachées nécessaires à la réparation du véhicule ;
- Les frais d'envoi d'un chauffeur pour permettre le rapatriement du véhicule ;
- Les frais de transport d'un agent de la personne morale souscriptrice pour reprendre possession du véhicule ;
- Les frais de gardiennage ;
- Les frais de transport du véhicule jusqu'à un garage ;
- Les frais de retour du véhicule immobilisé à l'étranger.

4.2 - Assistance au véhicule et aux personnes :

La prestation d'assistance aux personnes, complète l'assistance au véhicule. Elle ne peut être commandé qu'en **complément** de l'assistance au véhicule.

Toutes personnes voyageant à bord des véhicules assurés (conducteur et passagers) bénéficient des garanties suivantes pour autant que les frais soient consécutifs à un accident de circulation ou à une panne à bord des véhicules assurés.

- Frais de rapatriement ou de transport sanitaire ;
- Frais de soins et d'hospitalisation, en complément d'éventuels organismes sociaux ;
- Frais d'attente sur place d'un accompagnant ;
- Frais de poursuite du voyage interrompu ;
- Frais de poursuite du voyage, de retour ou d'attente sur place des autres occupants du véhicule si le moyen de transport prévu initialement ne peut être utilisé ;
- Frais de prolongation de séjour, suite à une immobilisation sur place ;
- Frais de rapatriement du corps en cas de décès ;
- Frais de retour prématuré ;

4.3 - Les véhicules concernés :

- Tous les véhicules de 1ère catégorie : il s'agit des véhicules à moteur de P.T.A.C. (Poids Total Autorisé en Charge) inférieur ou égal à 3,5 tonnes.
- Véhicules de 3^e catégorie : il s'agit des véhicules à 2 roues ainsi que des tricycles et quadricycles à moteur, voiturettes et voiturettes électriques, voitures sans permis.

4.4 – Véhicule de remplacement

Dans le cadre de la prestation d'assistance aux personnes et pour les véhicules de 1ère catégorie, le service bénéficiaire peut demander une prestation de véhicule de remplacement, destinée à pourvoir la personne assistée d'un véhicule dédié, pendant la durée de l'immobilisation ou d'indisponibilité de son véhicule.

Le véhicule de remplacement sera d'une catégorie équivalente au véhicule concerné par l'assistance.

En cas de mise à disposition d'un véhicule, il ne peut être exigé aucune empreinte de carte bleue et/ou de dépôt de caution. La copie du permis de conduire du conducteur sera acceptée.

4.5 - Territorialité

Les garanties s'exercent :

- En France Métropolitaine et dans les 5 régions et départements d'Outre-Mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion)
- Dans les pays de l'Union Européenne et dans les pays où la carte internationale (carte verte) est en vigueur ;
- Dans les principautés d'Andorre, de Monaco, du Liechtenstein, dans la République de Saint-Marin et dans l'État de la Cité du Vatican.

4.6 - La gestion de l'assistance

La gestion de l'assistance inclut :

- L'accès à la prestation via un numéro d'appel gratuit ouvert 24h/24 ; 7j/7 ;
- Le conseil /le contrôle ;
- L'accès au réseau agréé du titulaire ;
- Le compte-rendu auprès du service bénéficiaire et du correspondant du marché désigné par le bénéficiaire

- Notamment l'intégration de toutes les données relatives à l'intervention réalisée dans les états transmis au bénéficiaire ;
- L'identification du garage où le véhicule a été déposé

Le suivi et la mise en relation, ainsi que toutes les négociations, avec le garagiste sont pilotés par le plateau technique du titulaire et à son initiative.

4.7 - Conditions de mise en œuvre :

Le véhicule est, soit dépanné sur place dans les meilleurs délais, soit remorqué vers le garage le plus proche.

4.8 - Remorquage :

Pour les véhicules disposant d'un prestataire d'entretien / réparation, le véhicule est préférentiellement remorqué vers le garage adapté le plus proche, appartenant au réseau du prestataire d'entretien / réparation communiqué par la DAE (titulaire du LOT 1).

Pour les services disposant d'un garage interne, le véhicule peut être remorqué vers le garage interne le plus proche désigné par le bénéficiaire.

4.9 – Rapportage

Le suivi du marché fait l'objet d'un rapportage trimestriel adressé à la DAE et aux référents ministériels, pour le périmètre qui les concerne, permettant d'identifier par ministère :

- La liste des véhicules inscrits au dispositif d'assistance
- Les assistances mises en œuvre par le titulaire classées par grandes catégories
- L'intégralité du détail des prestations mises en œuvre par le titulaire
- La mise en œuvre des considérations environnementales (cf. 4.10) dans une logique d'amélioration continue.

4.10 – Considérations environnementales du LOT 2

- **Véhicules de remplacement à faibles émissions :**

Le titulaire s'engage à privilégier, lorsque cela est possible et compatible avec les contraintes opérationnelles, l'utilisation de véhicules d'intervention à faibles émissions pour la réalisation des prestations d'assistance. Il met en œuvre une démarche progressive de verdissement de sa flotte, en tenant compte des spécificités des interventions (urgence, typologie des véhicules à dépanner, couverture territoriale).

A la demande du pouvoir adjudicateur, le titulaire pourra présenter les actions engagées et les perspectives d'évolution de son parc vers des motorisations à faibles émissions.

- **Formation à l'écoconduite :**

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre une démarche de formation à l'écoconduite pour les personnels intervenant dans le cadre des prestations d'assistance. A ce titre, il veille à ce qu'une part significative des intervenants soit formée à ces pratiques et à leur actualisation régulière. Le titulaire pourra être invité à justifier des actions de formation et de sensibilisation mises en œuvre à la demande du pouvoir adjudicateur.

- **Hébergement à caractère environnemental :**

Dans la cadre des prestations d'assistance incluant un hébergement des usagers, le titulaire s'engage, dans la mesure du possible et sans porter atteinte aux exigences de réactivité et de continuité du service d'assistance, à privilégier des établissements disposant d'un label environnemental reconnu (type Écolabel européen, NF Environnement, Clé verte ou équivalent). Cette démarche s'inscrit dans une logique d'amélioration continue. Le titulaire pourra être invité à rendre compte, à la demande du pouvoir adjudicateur, des actions mises en œuvre pour intégrer ces considérations dans son réseau de partenaires.

Article 5 – EXIGENCES TECHNIQUES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE

5.1 Limitation des délais d'immobilisation des véhicules

5.1.1 Principes généraux

La maîtrise de la durée d'indisponibilité des véhicules constitue un enjeu opérationnel central du présent marché. Toute immobilisation prolongée affecte directement la capacité des services bénéficiaires à exercer leurs missions. Le titulaire organise en conséquence son réseau de réparateurs agréés, ses processus de planification et son dispositif logistique de manière à garantir la disponibilité maximale de la flotte.

Le titulaire est responsable de la performance globale de son réseau sur cet axe. Il met en place les procédures et outils nécessaires pour identifier les situations d'immobilisation prolongée, déclencher les actions correctives appropriées et en assurer la traçabilité dans l'outil de fleet management.

5.1.2 Niveaux de service contractuels (SLA)

Les délais d'intervention et de restitution ci-dessous s'entendent en jours ouvrés, sauf mention contraire, et sont mesurés depuis le premier contact du bénéficiaire avec l'outil de fleet management ou le réseau agréé :

Type d'intervention	Délai contractuel	Taux de respect cible
Entretien courant programmé	Rendez-vous dans les 48 h ouvrés suivant la demande	≥ 95 %
Réparation courante	Restitution dans les 3 jours ouvrés suivant la prise en charge	≥ 90 %
Réparation lourde	Prise en charge dans les 12 h et restitution dans les 10 jours ouvrés	≥ 85 %

Les taux de respect indiqués constituent des seuils minimaux applicables dès la première année civile pleine d'exécution. Ils font l'objet d'un suivi semestriel et d'une évaluation annuelle dans le cadre du plan de progrès défini à l'article 4.2 du CCAP.

5.1.3 Indicateurs de suivi des délais

Le titulaire intègre dans les rapports semestriels et le bilan annuel définis à l'article 5.4 les indicateurs suivants :

- le taux de respect de chaque niveau de service contractuel du tableau 5.1.2, par catégorie d'intervention ;
- la durée moyenne d'immobilisation par catégorie de véhicule et par type d'intervention ;
- le nombre et la durée des immobilisations dépassant dix jours ouvrés, avec analyse des causes ;

5.2 Pièces issues de l'économie circulaire (PIEC) et pneumatiques rechapés

5.2.1 Cadre réglementaire et définitions

Le présent article s'inscrit dans les objectifs de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (loi AGEC). Sont considérées comme pièces issues de l'économie circulaire (PIEC) au sens du présent marché les catégories suivantes : les pièces de réemploi issues du démontage de véhicules hors d'usage (VHU) remises en état pour une utilisation directe ; les pièces reconditionnées ou remanufacturées ayant fait l'objet d'un processus industriel de remise à neuf garantissant des performances équivalentes à celles de la pièce d'origine ; les pièces intégrant des matières premières recyclées répondant aux spécifications techniques requises.

Sont exclues du périmètre des pièces éligibles celles soumises à des exigences réglementaires de sécurité incompatibles avec le recours aux PIEC, ainsi que celles pour lesquelles aucune filière n'est disponible sur le marché à la date de l'intervention.

5.2.2 Obligation de proposition de PIEC

Cette obligation s'applique sans exception à l'ensemble du réseau de réparateurs agréés dès la notification du marché, y compris durant la phase d'amorçage. Le titulaire met en place les procédures internes et les paramétrages de l'outil nécessaires pour en garantir le respect et en assurer la traçabilité.

5.2.3 Objectifs de taux de recours aux PIEC

À compter de la première année civile pleine d'exécution, le titulaire vise, à l'échelle consolidée de son réseau, les taux de recours suivants, calculés en valeur sur les seules pièces éligibles effectivement mises en œuvre :

Année d'exécution	Taux PIEC (en valeur)	Niveau attendu
1re année civile pleine	≥ 10 %	Socle minimal exigible
2e année civile pleine	≥ 15 %	Progression attendue
3e année et au-delà	≥ 20 %	Objectif cible

Ces taux constituent des objectifs de performance progressive. Leur non-atteinte dûment

justifiée donne lieu à un plan d'actions correctif collaboratif, conformément aux dispositions de l'article 4.3.7 du CCAP.

5.2.4 Pneumatiques rechapés

Dans une logique de réduction de l'empreinte environnementale des prestations, le titulaire favorise le recours à des pneumatiques rechapés conformes aux normes UNECE en vigueur (règlements n° 108 et 109), lorsque les conditions techniques, d'usage et de sécurité le permettent.

À compter de la première année civile pleine d'exécution, le titulaire vise un taux minimal de recours aux pneumatiques rechapés de :

- ≥ 50 % du volume total de pneumatiques remplacés, tous segments confondus

Cet objectif est susceptible d'être revu à la hausse dans le cadre du plan de progrès annuel, en fonction de l'évolution de l'offre rechapée disponible sur les segments concernés.

- UNECE 108 : Prescriptions uniformes relatives à l'homologation de la fabrication de pneumatiques rechapés pour les véhicules à moteur et leurs remorques
- UNECE 109 : Prescriptions uniformes relatives à l'homologation de la fabrication de pneumatiques rechapés pour les véhicules utilitaires et leurs remorques

5.2.5 Traçabilité

Le titulaire met en place, dès la notification du marché, un dispositif de suivi permettant de distinguer dans l'outil de fleet management les pièces neuves, les PIEC par sous-catégorie (réemploi, reconditionnées, matières recyclées), les pneumatiques neufs et les pneumatiques rechapés. Ce dispositif permet l'extraction de données à tout moment, sans délai, pour les besoins du contrôle par l'acheteur. Les données de traçabilité sont intégrées aux rapports semestriels et au bilan annuel définis à l'article 5.4.

5.3 Satisfaction des bénéficiaires

5.3.1 Objectif et périmètre

La satisfaction des services bénéficiaires constitue un indicateur de performance structurant du présent marché. Le titulaire met en place les conditions organisationnelles et techniques permettant de mesurer cette satisfaction de manière fiable, régulière et exploitable, et d'y répondre par des actions ciblées intégrées au plan de progrès annuel.

L'évaluation de la satisfaction porte sur l'ensemble des bénéficiaires du marché et couvre obligatoirement quatre dimensions : la qualité des interventions (délais de prise en charge, professionnalisme et respect des engagements de service) ; l'efficacité des outils numériques (ergonomie de l'interface, accessibilité et utilité des fonctionnalités) ; la satisfaction globale vis-à-vis des services de maintenance, d'assistance et de formation ; et les suggestions d'amélioration portant sur les attentes non couvertes et les besoins émergents.

5.3.2 Enquête annuelle de satisfaction — modalités techniques

Le titulaire réalise chaque année, entre octobre et novembre, une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble des bénéficiaires, selon les modalités suivantes : questionnaire standardisé, validé par la DAE lors du premier comité de suivi, comprenant des évaluations sur une échelle de 1 à 5 et des zones de commentaires libres ; taux de réponse minimal requis de

soixante-dix pour cent (60 %) des bénéficiaires, avec relances obligatoires jusqu'à l'atteinte de ce seuil ; canal de diffusion adapté au périmètre des bénéficiaires, défini en accord avec la DAE lors de la phase d'amorçage.

Le titulaire transmet à la DAE, avant le 15 décembre de chaque année, un rapport de synthèse des résultats présentant les scores par thématique, les tendances par rapport aux années précédentes et les verbatims significatifs issus des commentaires libres.

5.3.3 Intégration des résultats dans le pilotage

Les résultats de l'enquête annuelle alimentent directement le plan de progrès de l'année suivante. Les cinq insatisfactions majeures identifiées sont automatiquement érigées en priorités, avec des actions dédiées et des responsables désignés. Un plan d'actions correctives ciblé est présenté lors de la réunion de revue annuelle d'avril. Le niveau de satisfaction attendu à compter de la première année civile pleine est d'au moins soixante-quinze pour cent (75 %) de bénéficiaires se déclarant satisfaits ou très satisfaits sur l'appréciation globale du service.

5.4 Dispositif de reporting et de traçabilité

5.4.1 Rapport semestriel

Le titulaire transmet à la DAE, dans les trente (30) jours suivant la fin de chaque semestre civil, un rapport semestriel de suivi des indicateurs de performance. Ce rapport présente, pour chacun des trois axes du plan de progrès, les valeurs atteintes pour chaque indicateur contractuel comparées aux cibles et aux résultats du semestre précédent, l'état d'avancement des actions inscrites au plan de progrès en cours, et les éventuelles difficultés rencontrées assorties des ajustements proposés.

5.4.2 Bilan annuel consolidé

Le titulaire transmet à la DAE, dans les soixante (60) jours suivant la clôture de chaque année civile d'exécution, un bilan annuel consolidé réseau comprenant :

- les taux PIEC et pneumatiques rechapés atteints, par catégorie de pièces et par type de réparateur, avec analyse des motifs de non-recours documentés ; il communique par ailleurs :
 - le montant des dépenses (hors taxe) total correspondant aux pièces détachés et pneus acquis dans le cadre du marché ;
 - le montant des dépenses (hors taxe) total correspondant aux PIEC et pneus rechapés.
 - ce reporting porte sur des données de consommation relatives à l'année N-1 et est transmis à l'acheteur au plus tard le 31 janvier de l'année N.
- les indicateurs de délais d'immobilisation et de respect des niveaux de service contractuels, ventilés par catégorie de véhicule et type d'intervention ;
- la synthèse des résultats de l'enquête annuelle de satisfaction et les actions correctives engagées en réponse ;
- les propositions d'évolution des objectifs et des actions pour l'année suivante, constituant la base du plan de progrès à transmettre avant le 31 mars.

Article 6 – CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXÉCUTION

Le bénéficiaire organise une réunion avec le titulaire selon une fréquence mentionnée dans le tableau ci-après.

Le cas échéant, des réunions périodiques de suivi de marché se tiennent également avec la DAE ou les correspondants mobilité ministériels, à la demande de la DAE ou des correspondants ministériels.

6.1 - Réunions de pilotage

Les réunions de suivi sont organisées en fonction de la taille de la flotte des services bénéficiaires, afin d'assurer un accompagnement proportionné et efficace :

Taille de la flotte	Fréquence maximale des réunions	Modalités
> 500 véhicules	Semestrielle	Obligatoire, avec compte-rendu formalisé.
100 à < 500 véhicules	Annuelle	Obligatoire, avec compte-rendu simplifié.
< 100 véhicules	Aucune (sauf sur demande)	Sur demande avec compte rendu simplifié.

Contenu des réunions : les réunions doivent obligatoirement aborder les points suivants :

- Indicateurs sur la santé du parc (âge, kilométrage, etc.)
- Revue des indicateurs clés (délais moyens de réparation, taux d'immobilisation, usage des pièces issues de l'économie circulaire dont des pneus rechapés).
- Analyse des écarts par rapport aux objectifs contractuels
- Retour d'expérience sur les incidents majeurs (pannes répétées, problèmes d'assistance).
- Propositions d'optimisation (amélioration des processus, formations complémentaires, ajustement des outils).

Articulation avec les reportages : les réunions doivent avoir lieu dans le mois suivant la remise des reportages pour permettre une analyse actualisée des données.

6.2 - Formations des Bénéficiaires

Le titulaire est responsable de la formation des bénéficiaires à l'utilisation des outils numériques et des processus définis dans le présent accord-cadre. Les modalités sont les suivantes :

- **Formation initiale** : obligatoire pour tous les nouveaux bénéficiaires, dans un délai maximal de 2 mois après leur adhésion à l'accord-cadre. **Modalités** : à distance, avec remise de supports pédagogiques (tutoriels vidéo, guides utilisateurs, FAQ).
- **Formation de rappel** : organisées **annuellement** ou après toute mise à jour majeure des outils. **Modalités** : Webinaires, selon les besoins des bénéficiaires.
 - Proposition de thèmes des webinaires définis avec la DAE.

- **Évaluation** : Un questionnaire de satisfaction réduit à quelques questions clés, doit être diffusé après chaque session de formation pour mesurer son efficacité et identifier les besoins complémentaires.

6.3 – Plan de continuité

Le titulaire est responsable de la bonne continuité de ses prestations, lors de différentes crises systémiques susceptibles d'intervenir (sanitaire, approvisionnement, ...)