



CEA/DIF/DSTG/STL

DO 358 15/06/26



26RRQE000438

diffusé le : 15/06/26

CAHIER DES CHARGES

PRESTATIONS DE TAXIS

POUR LE CENTRE

CEA/DAM ÎLE-DE-FRANCE

Nombres de pages : 20

La Cheffe du DSTG

 Adjointe au Chef du Département
Sécurité, Technique et Gestion
Claire FROMONOT


Cécile FERRY

CARTOUCHE DES EVOLUTIONS

EDITION	MOTIF ET NATURE DES EVOLUTIONS	DATE
A	Edition initiale	15/06/2026

ÉLABORATION DU DOCUMENT

Ce document a été rédigé par Jérémy CLAUDE, Pilote d'activités et Élodie POKORSKI, Cheffe de Groupe.

Il a été vérifié par :

- Ingrid SITA, Chargée d'activités
- Philippe MERIOT, Chef du STL

SOMMAIRE

1 - CONTEXTE	6
2 - OBJET 6	
3 - INTERLOCUTEURS CEA	6
3.1 INTERLOCUTEURS CONTRACTUELS	6
3.2 AUTRES INTERLOCUTEURS.....	6
3.2.1 <i>Administrateurs locaux</i>	6
3.2.2 <i>Correspondants financiers</i>	6
4 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS	7
4.1 PHASE PREPARATOIRE - PART OPTIONNELLE 1	7
4.2 PHASE D'EXECUTION	7
4.3 HORAIRES DES COURSES DE TAXI.....	7
4.4 VOLUMETRIE.....	7
4.5 ZONE GEOGRAPHIQUE DE COUVERTURE DES COURSES	8
4.5.1 <i>Région parisienne</i>	8
4.5.2 <i>Autres régions</i>	8
5 - COMMANDE ET GESTION DES COURSES	8
5.1 MODES DE COMMANDE DES COURSES.....	9
5.2 LISTE NOMINATIVE DES COLLABORATEURS AUTORISES A COMMANDER DES COURSES	9
5.3 INFORMATIONS OBLIGATOIRES LORS DES COMMANDES ET MODIFICATIONS.....	9
5.4 OUVERTURE D'UN COMPTE ET ATTRIBUTION D'UN CODE PERSONNEL CONFIDENTIEL	10
5.5 COMMANDE PAR LE COLLABORATEUR AUTORISE A RESERVER DES COURSES POUR LUI-MEME	10
5.6 COMMANDE POUR AUTRUI.....	10
5.7 COURSE AVEC PRISE EN CHARGE IMMEDIATE	10
5.8 COURSES RESERVEES D'AVANCE - MODIFICATIONS - ANNULATIONS	10
5.9 INFORMATION DES CLIENTS	11
6 - EXECUTION DES COURSES.....	11
6.1 ANONYMAT DES COLLABORATEURS DU CEA VIS-A-VIS DES CHAUFFEURS	11
6.2 OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE	11
6.3 CHAUFFEURS DE TAXI.....	12
6.3.1 <i>Diplômes et agréments</i>	12
6.3.2 <i>Nombre et répartition géographique</i>	12
6.3.3 <i>Comportement</i>	12
6.3.4 <i>Formation</i>	12
6.3.5 <i>Prise en charge des clients</i>	12

6.4	VEHICULES.....	13
6.4.1	<i>Standing et catégories.....</i>	13
6.4.2	<i>Equipements.....</i>	13
6.4.3	<i>Etat des véhicules</i>	13
6.5	RESPECT DES HORAIRES ET DELAIS DE PRESENTATION	13
6.5.1	<i>Respect des horaires pour une course réservée d'avance.....</i>	13
6.5.2	<i>Délai de présentation pour une course immédiate</i>	13
6.5.3	<i>Non présentation d'un client.....</i>	14
6.6	REGROUPEMENTS DES CLIENTS CEA POUR DES COURSES COMMUNES.....	14
6.7	RESERVATIONS AUX GARES ET AEROPORTS.....	14
7	SUIVI CONTRACTUEL DU MARCHE	14
7.1	REUNION DE LANCEMENT	14
7.2	SUIVI DU MARCHE EN COURS D'EXECUTION	14
7.3	BILANS MENSUELS.....	15
7.4	BILANS SEMESTRIELS	15
7.5	REUNION ANNUELLE	16
8	INDICATEURS DE PERFORMANCE	16
9	TARIFICATION ET FACTURATION.....	16
9.1	TARIFICATION.....	16
9.2	FACTURATION MENSUELLE.....	17
10	QUALITE	17
10.1	PLAN ASSURANCE QUALITE (PAQ)	17
10.2	GESTION DES ANOMALIES ET INCIDENTS	17
10.3	CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES INFORMATIONS.....	17
10.4	CONTROLES PAR LE CEA	18
11	ENVIRONNEMENT ET DEVELOPPEMENT DURABLE	18
ANNEXE 1 -REPARTITION INDICATIVE DU LIEU DE RESIDENCE DES SALARIES DU CEA/DIF EN IDF		
		19

GLOSSAIRE

Sigle	Signification
CEA	Commissariat à l'Energie Atomique et aux énergies alternatives
CEA/DIF	Site CEA/DAM Île-de-France
Titulaire	Société qui aura remporté le marché avec le CEA suite à l'appel d'offres
Collaborateur	Collaborateur du CEA utilisant le marché
Client	Collaborateur du CEA ayant réservé la course
Passagers	Collaborateurs du CEA et éventuels accompagnants empruntant le taxi

1 - CONTEXTE

Le centre CEA/DIF, situé à Bruyères-le-Châtel, fait partie du Commissariat à l'Energie Atomique et aux énergies alternatives. Ses activités nécessitent le déplacement de certains de ses collaborateurs. Les courses de taxi font partie des moyens mis à leur disposition.

2 - OBJET

Le présent cahier des charges définit les prestations de taxis à réaliser au profit du CEA/DIF avec comme spécificité de rendre anonymes les personnes transportées et le CEA vis-à-vis des chauffeurs.

3 - INTERLOCUTEURS CEA

3.1 INTERLOCUTEURS CONTRACTUELS

Les personnes du CEA amenées à intervenir dans le cadre du suivi de ce marché sont :

Responsables techniques	Responsable commercial
Jérémy CLAUDE CEA/DIF/DSTG/STL/GLS ☎ Tél : 01 69 26 55 77 ✉ E-mail : jeremy.claude@cea.fr ou SITA Ingrid CEA/DIF/DSTG/STL/GLS ☎ Tél : 01 69 26 42 28 ✉ E-mail : ingrid.sita@cea.fr	Marie-Hélène MACHADO CEA/DIF/DSTG/SG/BACO ☎ Tél : 01 69 26 49 65 ✉ E-mail : marie-helene.machado@cea.fr

Les Responsables Techniques du marché interviennent notamment :

Sur les problématiques techniques qui ont un impact potentiel sur l'intégralité du périmètre du marché,

3.2 AUTRES INTERLOCUTEURS

3.2.1 ADMINISTRATEURS LOCAUX

Des interlocuteurs CEA, nommés « administrateurs locaux », sont désignés pour gérer techniquement les comptes personnels des collaborateurs du CEA autorisés à commander des courses de taxis. La liste de ces administrateurs locaux répartis par unités ainsi que leur périmètre de responsabilité est communiquée au Titulaire lors de la réunion de lancement du marché conformément aux dispositions de l'article 5.2.

- Les administrateurs locaux du marché interviennent notamment : Sur les problématiques techniques qui ont un impact sur un périmètre restreint du marché auquel ils sont affectés,
- Et sur les problématiques dont la résolution nécessite des actions qui impactent un périmètre restreint du marché auquel ils sont affectés.

3.2.2 CORRESPONDANTS FINANCIERS

Le correspondant financier du centre de rattachement du passager est chargé de valider le relevé des courses mensuel envoyé par le Titulaire préalablement à la facturation des prestations.

4 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Le marché comprend 2 phases :

- Une phase préparatoire - part optionnelle : 1 mois à compter de la date de notification du marché.
- Une phase d'exécution comprenant une période ferme de 36 mois pouvant être renouvelée à son échéance pour une durée maximale de 11 mois (option de prolongation 1).

4.1 PHASE PREPARATOIRE - PART OPTIONNELLE 1

Durant cette phase préparatoire d'un mois, le Titulaire et le CEA préparent les éléments nécessaires à la bonne exécution du marché en phase d'exécution, à savoir :

- Établissement et transmission par les responsables techniques de la liste nominative initiale de ses collaborateurs autorisés à utiliser le marché.
- Établissement et transmission par les responsables techniques de la liste initiale des administrateurs locaux.
- Établissement et transmission par le Titulaire de ses procédures internes pour le marché.
- Création et transmission par le Titulaire des identifiants et codes personnels confidentiels des collaborateurs du CEA.
- Établissement commun (Titulaire et CEA) d'un mode d'emploi pour les collaborateurs du CEA.
- Communication vers les collaborateurs du CEA du fonctionnement du marché.
- Vérification du bon fonctionnement sur quelques cas test.
- Finalisation par le Titulaire du PAQ.

Lorsque tous ces éléments sont en place et validés, les responsables techniques décident de la mise en service des prestations.

Durant cette phase (en cas de levée), la réservation des courses pourra toutefois être réalisée par les collaborateurs identifiés par les responsables techniques auprès du Titulaire via un des modes décrits à l'article 5.1 du présent cahier des charges (sur simple appel téléphonique) 15 jours avant le début de la phase d'exécution

4.2 PHASE D'EXECUTION

Les prestations à réaliser consistent notamment à :

- Mettre à disposition un système de réservation de courses de taxis conforme aux dispositions du paragraphe 5.1 ci-dessous.
- Gérer une liste confidentielle de collaborateurs du CEA autorisés à commander des courses.
- Organiser, suivre et gérer les courses depuis une plateforme centralisée.
- Rendre anonymes les personnes transportées et le CEA vis-à-vis des chauffeurs.
- Réaliser les courses 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 avec des chauffeurs de taxi diplômés.
- Fournir des factures détaillées pour le contrôle des courses effectuées tout en respectant l'anonymat.
- Fournir des statistiques sur les courses effectuées.

4.3 HORAIRES DES COURSES DE TAXI

Les courses de taxi peuvent être réservées et réalisées 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

4.4 VOLUMETRIE

À titre indicatif, le CEA/DIF estime son besoin à environ 10 000 courses par an.

Le Titulaire dispose d'une flotte suffisamment importante et dense pour garantir la disponibilité, la ponctualité et la réactivité des services.

4.5 ZONE GEOGRAPHIQUE DE COUVERTURE DES COURSES

Quelle que soit la zone géographique, le Titulaire veille, tout au long de l'exécution, à maintenir une organisation permettant de limiter les frais d'approche pour les courses dont le point de prise en charge est éloigné des zones très urbanisées. Cela concerne notamment le site CEA de Bruyères-le-Châtel et les domiciles des collaborateurs du CEA.

Pour chaque zone géographique couverte, le Titulaire veille à adapter le nombre de chauffeurs susceptibles d'exécuter les prestations au regard du volume de courses effectuées dans ladite zone, avec pour objectif de limiter ces frais d'approche.

4.5.1 REGION PARISIENNE

Les lieux de prises en charge et de destinations peuvent être situés à n'importe quelle adresse de la région parisienne dans les départements 75, 77, 78, 91, 92, 93, 94, 95 (voir carte en annexe 1 à titre indicatif). Pour information, les lieux de prise en charge et de destination en région parisienne sont principalement :

- Le centre CEA/DIF de Bruyères le Châtel (91).
- Le domicile d'un collaborateur du CEA en Île-de-France.
- Le domicile d'un collaborateur du CEA hors Île-de-France dans un rayon de 50 km maximum du centre CEA/DIF.
- Les aéroports parisiens (Orly, Roissy).
- Les gares parisiennes (St-Lazare, Lyon, Nord, Montparnasse, Est).
- Les autres sites CEA situés en région parisienne (Saclay, Fontenay-aux-Roses, Le Ponant à Paris).
- Des gares de banlieue (Massy TGV, Marne-la-Vallée).
- Un organisme public ou un industriel.

À titre indicatif, voici le poids que représentent les principaux lieux au départ ou à l'arrivée des courses réalisées en 2025, sur la base de 10 000 courses :

Lieu	% des courses 2025 (lieu de départ)	% des courses 2025 (lieu d'arrivée)
Bruyères le Châtel (91)	16 %	14 %
Aéroport d'Orly	8 %	10 %
Aéroport de Roissy	4 %	2 %
Gares parisiennes	19 %	18 %
Paris 15 ^{ème}	4 %	4 %
Massy	8 %	7 %

Ces données sont communiquées à titre indicatif et ne constituent pas un engagement de la part du CEA.

4.5.2 AUTRES REGIONS

Une partie des besoins de transports en taxi (évaluée à environ 15 %) concerne les autres régions françaises dans lesquelles se déplacent les collaborateurs du CEA. Il s'agit notamment des régions suivantes : Nouvelle Aquitaine, PACA, Bourgogne Franche-Comté, Centre Val-de-Loire, Bretagne. Le Titulaire doit veiller à constituer un réseau local de chauffeurs dans chacune de ces régions pour contribuer à diminuer les frais d'approche des courses en région.

5 - COMMANDE ET GESTION DES COURSES

Les collaborateurs du CEA commandent leurs courses de taxi via leur secrétariat. Seuls quelques collaborateurs identifiés (environ 600) disposent d'un accès personnel.

5.1 MODES DE COMMANDE DES COURSES

Le Titulaire doit disposer obligatoirement des trois modes suivants pour la commande des courses :

- Une plateforme téléphonique.
- Une application sur téléphone mobile, accessible uniquement aux collaborateurs identifiés.
- Un site internet.

Ces trois modes de commande doivent être disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Aucun frais de dossier, acompte, ou numéro de carte bleue ne sont demandés aux collaborateurs du CEA lors de la commande (quel que soit le mode de commande utilisé) ou de la réalisation d'une course.

Le numéro de téléphone unique proposé par le Titulaire est non surtaxé et permet de joindre la plateforme téléphonique à tout moment. La ligne téléphonique aboutit directement à un opérateur ou à une opératrice. La prise en compte des appels par un système robotisé, sans interlocuteur humain, est proscrite. Le temps moyen de mise en relation avec un opérateur ou une opératrice du Titulaire est inférieur à 30 secondes. Les passagers doivent pouvoir s'identifier auprès de la plateforme téléphonique en communiquant le numéro de la course ainsi que le nom du passager associé à la course.

5.2 LISTE NOMINATIVE DES COLLABORATEURS AUTORISES A COMMANDER DES COURSES

Les collaborateurs du CEA autorisés à commander des courses sont identifiés dans une **liste nominative** fournie lors de la réunion de lancement du marché par les responsables techniques du CEA.

À titre indicatif, cette liste est composée :

- Des collaborateurs autorisés à réserver des courses pour eux-mêmes.
- Des secrétaires autorisées à réserver des courses pour des collaborateurs du CEA.

Cette liste est fournie sous la forme d'un tableau EXCEL comprenant, pour chaque personne autorisée, les éléments suivants :

- Nom.
- Prénom.
- Type de compte (personnel ou secrétaire).
- Téléphone mobile (sauf pour les secrétaires).
- Adresse mail.
- Code Unité (qui est reporté sur les factures).

Cette liste est modifiable autant que de besoin et à tout moment par les responsables techniques du CEA/DIF ou par des administrateurs locaux mentionnés à l'article 3, par des ajouts et des suppressions. Ceci sans frais supplémentaires.

Le Titulaire doit prendre en compte les modifications dans un délai maximum de 24 h en jours ouvrés. La communication des modifications peut être faite par courrier, par message électronique chiffré ou sur un compte client protégé. Le Titulaire peut également permettre au CEA (les responsables techniques ou les administrateurs locaux) de faire les modifications lui-même via une interface web dédiée.

Ces administrateurs locaux sont désignés par les responsables techniques du CEA (environ 50 interlocuteurs au total pour l'ensemble des sites du CEA). Ceux-ci se voient attribuer un compte spécifique et des droits pour ajouter/modifier/supprimer des comptes utilisateurs de leur périmètre.

5.3 INFORMATIONS OBLIGATOIRES LORS DES COMMANDES ET MODIFICATIONS

Tout collaborateur du CEA figurant dans la liste nominative peut commander des courses de façon autonome via l'un des modes de commande du Titulaire en s'identifiant avec son identifiant et son code personnel confidentiel.

Il fournit obligatoirement pour chaque course les informations suivantes :

- L'adresse de prise en charge.
- L'heure de prise en charge souhaitée.
- Le numéro de téléphone du passager.
- L'adresse de destination.

- Le nombre de personnes à transporter.
- Toute particularité éventuelle telle que la présence de PMR, un grand nombre de bagages.

5.4 OUVERTURE D'UN COMPTE ET ATTRIBUTION D'UN CODE PERSONNEL CONFIDENTIEL

Le Titulaire ouvre un compte ou un accès à tous les collaborateurs du CEA figurant sur la liste nominative transmise par le CEA ou ses éventuelles mises à jour ultérieures. Il attribue un **identifiant et un code personnel confidentiel** différent à chaque collaborateur de cette liste. Ce code doit permettre d'identifier, sans ambiguïté, un collaborateur du CEA autorisé à utiliser le service de taxis afin d'éviter les fraudes.

L'**identifiant et le code personnel confidentiel** sont exigés systématiquement par le Titulaire lors de la commande d'une course. Le même **identifiant et le même code personnel confidentiel** doivent pouvoir être utilisés pour les différents modes de réservation.

Les tentatives de réservations par des personnes ne figurant pas sur la liste fournie par le CEA et ne disposant pas d'un code personnel confidentiel associé sont rejetées. Ces tentatives de réservation illicites sont portées à la connaissance du responsable technique du CEA sous un délai maximum de 24 h ouvrées.

En cas de comportement anormal d'une personne se présentant comme un collaborateur du CEA, le Titulaire informe immédiatement le responsable technique du CEA.

5.5 COMMANDE PAR LE COLLABORATEUR AUTORISE A RESERVER DES COURSES POUR LUI-MEME

Les collaborateurs du CEA disposant d'un compte peuvent commander et modifier leurs courses à tout moment depuis un ordinateur ou un téléphone mobile en utilisant le code personnel confidentiel qui leur est attribué. Seul le collaborateur CEA à l'initiative de la commande est autorisé à effectuer une modification ou une annulation. Le Titulaire s'assure, à l'aide de l'identifiant et du code personnel confidentiel du collaborateur, que la personne à l'initiative de la modification ou de l'annulation est bien autorisée à opérer ces changements. Ces changements sont possibles via les trois modes de commande listés à l'article 5.1.

5.6 COMMANDE POUR AUTRUI

Certains collaborateurs du CEA sont amenés à commander des courses de taxis pour d'autres personnes, et éventuellement à les modifier ou les annuler.

Pour cela, ils s'identifient avec leur identifiant et leur code personnel confidentiel. Le processus de commande permet au collaborateur commandant une course pour autrui d'indiquer le nom et le prénom du passager ainsi que son numéro de portable pour lui permettre de recevoir toutes les informations de mise à jour de la course.

Les collaborateurs du CEA ne disposant pas de compte peuvent seulement modifier les courses commandées pour eux via leur secrétariat en appelant la plateforme et en déclarant leurs nom, prénom et numéro de la réservation.

5.7 COURSE AVEC PRISE EN CHARGE IMMEDIATE

Les collaborateurs du CEA peuvent commander des courses avec prise en charge immédiate par exemple en arrivant à l'aéroport ou en sortant d'une réunion.

L'opérateur de la plateforme de gestion des courses du Titulaire recherche le véhicule de sa société le plus proche du lieu de prise en charge et annonce au demandeur un délai estimatif d'arrivée du taxi au lieu de prise en charge.

5.8 COURSES RESERVEES D'AVANCE - MODIFICATIONS - ANNULATIONS

Un collaborateur du CEA peut réserver des courses à l'avance par l'un des trois modes de commande.

Le Titulaire transmet systématiquement une confirmation de bonne prise en charge de la commande via un mail ou un SMS sur téléphone mobile ou dans l'espace personnel de l'application.

À tout moment, tant que la modification intervient plus de 30 minutes avant la prise en charge prévue, le collaborateur du CEA peut modifier ou annuler une course sans frais pour le CEA.

Les modifications et annulations peuvent se faire par l'un des trois modes de réservation : mobile, internet ou plateforme téléphonique.

5.9 INFORMATION DES CLIENTS

Afin de s'assurer de la bonne prise en charge de leur commande et faciliter la reconnaissance du taxi, le Titulaire informe les passagers de chaque course par les messages suivants :

- Au moment de la commande : confirmation par mail et/ou SMS ou espace personnel dans l'application.
- Juste avant la prise en charge dans le cas d'une course avec prise en charge immédiate et au moins 15 min avant l'heure de prise en charge dans le cas d'une réservation faite à l'avance, un message sur téléphone mobile précisant la localisation exacte du rendez-vous (*en particulier pour les grands ensembles tels que les gares et les aéroports*) et les moyens de reconnaître le véhicule (*marque, modèle, couleur, numéro d'immatriculation par exemple*).
- En cas d'incident ou de perturbation de trafic retardant la prise en charge, un message sur téléphone mobile.

Pour les points de rendez-vous, à titre d'exemple, les indications peuvent être :

- Orly Terminaux 1, 2 et 3 → Porte 22A côté extérieur.
- Orly Terminal 4 → Porte 48A côté extérieur.
- Gare de Lyon → À l'extérieur, sous la grande horloge.
- Gare Montparnasse → Avenue du Maine, à côté de la station Total.

Les points de rendez-vous ou de dépose pour les sites du CEA sont par défaut devant l'entrée principale du site en précisant de quelle entrée il s'agit s'il y en a plusieurs (en particulier pour le CEA de SACLAY).

6 - EXECUTION DES COURSES

6.1 ANONYMAT DES COLLABORATEURS DU CEA VIS-A-VIS DES CHAUFFEURS

Pour des raisons de sécurité, les chauffeurs de taxi ne doivent jamais avoir connaissance de l'identité des personnes transportées, de leur appartenance au CEA et de leurs coordonnées téléphoniques.

Pour cela, le Titulaire doit obligatoirement disposer d'une plateforme centralisée de gestion des courses faisant l'interface entre les collaborateurs du CEA et les chauffeurs de taxi.

Les dispositions suivantes doivent être prises, a minima :

- Les commandes et modifications de courses sont toujours réalisées par l'intermédiaire d'un des trois modes cités : application mobile, internet ou plateforme téléphonique.
- Les informations transmises au chauffeur pour la réalisation de la course se limitent au prénom et à l'initiale du nom de la personne transportée, au lieu et à l'heure de prise en charge, au nombre de personnes à transporter, à la destination et aux informations particulières telles que la présence de PMR parmi les passagers.
- Le système ne doit pas permettre à l'utilisateur de choisir son chauffeur. Des mécanismes doivent être mis en place pour éviter les affectations répétées d'un même chauffeur à un utilisateur, afin de prévenir toute création de lien personnel.

6.2 OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE

Le Titulaire, en tant que spécialiste des prestations de taxi, s'engage à les effectuer dans le respect des réglementations en vigueur, notamment au regard de l'application des tarifs préfectoraux, des licences des chauffeurs de taxi, de l'homologation des véhicules.

D'une manière générale, il appartient au Titulaire de prévoir et de mettre en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Il est interdit, au titre de ce marché, de faire monter d'autres clients lors d'une course effectuée pour le CEA.

6.3 CHAUFFEURS DE TAXI

6.3.1 DIPLOMES ET AGREMENTS

Les courses sont, sans exception, réalisées par des chauffeurs de taxi diplômés. Ceux de la région parisienne doivent posséder le certificat de capacité professionnelle des chauffeurs de taxi de la Préfecture de Paris.

Les chauffeurs de taxi doivent disposer d'un véhicule agréé et d'une licence valide. Conformément à la réglementation, leur attestation d'assurance est contrôlée chaque année par la Préfecture.

Le Titulaire est responsable de son personnel et des centraux de radio taxis auxquels sont affiliés les chauffeurs de taxi utilisés. Il s'engage à réaliser les prestations uniquement avec le personnel salarié de sa société ou des affiliés qu'il maîtrise via un dispositif contractuel permettant de garantir, pour les chauffeurs en particulier, leurs compétences, leurs diplômes, leur sérieux et leur comportement.

6.3.2 NOMBRE ET REPARTITION GEOGRAPHIQUE

Le nombre des chauffeurs et leur répartition géographique doivent être adaptés pour remplir les obligations du marché et en particulier :

- Respecter les délais de prise en charge.
- Pouvoir traiter l'ensemble des demandes sans recourir à des tiers ne respectant pas les exigences ci-dessus.
- Contenir les frais d'approche dans des limites raisonnables.

6.3.3 COMPORTEMENT

Les chauffeurs doivent :

- Respecter le code de la route.
- Avoir une conduite respectueuse non dangereuse.
- Faire preuve d'une correction irréprochable envers les clients.
- Ne causer aucun désagrément ni stress aux passagers (par exemple : ne pas fumer, ne pas avoir d'animaux dans le taxi, ne pas téléphoner au volant, respecter les limitations de vitesse...).
- Respecter les critères de confidentialité et d'anonymat des clients énoncés dans le marché.
- Disposer de moyens permettant d'être joint par la plateforme du Titulaire.
- Porter une tenue correcte.

6.3.4 FORMATION

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

6.3.5 PRISE EN CHARGE DES CLIENTS

Le chauffeur de taxi prend en charge le collaborateur du CEA et ses accompagnants pour lesquels une commande a été réalisée dans les conditions définies aux chapitres précédents du présent cahier des charges.

La prise en charge des bagages est autorisée et prévue.

Le trajet emprunté par le chauffeur est le plus court possible entre le point de départ et le point d'arrivée. En cas d'encombrements, le chauffeur peut proposer un autre trajet avec l'accord du client. Si cela implique de prendre une route à péage, le chauffeur doit en avertir au préalable le client et obtenir son accord. Dans ce cas, le Titulaire doit le signaler explicitement dans la facture.

La prise en charge, la course et la décharge sont réalisées dans le respect de la sécurité des personnes.

6.4 VEHICULES

6.4.1 *STANDING ET CATEGORIES*

Les véhicules sont d'un confort correct avec la climatisation. Il n'est pas demandé de véhicule de standing ou d'équipement de luxe.

Le Titulaire affecte à la réalisation des prestations, des véhicules dimensionnés en fonction du nombre de passagers (bagages inclus) afin qu'ils soient transportés dans de bonnes conditions. Les véhicules doivent être ajustés au juste besoin selon les courses avec les trois catégories suivantes :

- **Automobiles compactes** pouvant embarquer 3 à 4 passagers avec bagages.
- **Monospaces ou vans** pouvant embarquer jusqu'à 6 ou 7 passagers avec bagages.
- **Véhicules équipés d'une rampe d'accès** pour des personnes à mobilité réduite (PMR).

6.4.2 *EQUIPEMENTS*

Les véhicules sont équipés de tous les systèmes de sécurité et accessoires exigés par la réglementation (par exemple : pneus neige en hiver et trousse de secours) ainsi qu'un système de géolocalisation en bon état de fonctionnement.

Les véhicules doivent répondre, durant toute la durée du marché, à l'ensemble des prescriptions d'équipement, de signalisation et de contrôle technique imposées par le Code de la Route et la réglementation française applicable aux taxis.

6.4.3 *ETAT DES VEHICULES*

Les véhicules doivent être correctement entretenus et en bon état de propreté intérieure et extérieure.

Au cas où l'insuffisance de confort ou de propreté d'un ou plusieurs véhicules donnait lieu à des observations motivées de la part de ses collaborateurs, le CEA en informe le Titulaire qui s'engage à y remédier rapidement.

6.5 RESPECT DES HORAIRES ET DELAIS DE PRESENTATION

6.5.1 *RESPECT DES HORAIRES POUR UNE COURSE RESERVEE D'AVANCE*

Dans le cas d'une course réservée d'avance, le chauffeur de taxi doit se présenter à l'heure dite avec une flexibilité d'environ 5 minutes. Il n'est pas nécessaire d'arriver avant l'heure prévue afin de minimiser les frais d'approche.

En tout état de cause, en cas de retard du taxi, le client doit en être informé au plus tôt et, a minima, par un message sur téléphone mobile.

En cas de changement de taxi en raison d'un aléa, l'information doit être communiquée au client.

6.5.2 *DELAJ DE PRESENTATION POUR UNE COURSE IMMEDIATE*

En cas d'appel de la part d'un collaborateur du CEA pour une course immédiate, le délai de présentation du taxi au lieu de prise en charge doit être :

- Inférieur à 10 mn sur Paris et les aéroports.
- Inférieur à 15 mn pour la petite couronne.
- Inférieur à 15 mn pour le site CEA/DIF de Bruyères-le-Châtel dans l'Essonne.

6.5.3 NON PRESENTATION D'UN CLIENT

Si le collaborateur du CEA n'est pas au lieu de rendez-vous à l'heure prévue, et sans autre information transmise à la plateforme de sa part, le chauffeur l'attend pendant une durée ajustable pour chaque utilisateur (15 min d'attente par défaut, pouvant être augmentée à 2 h au maximum). Le temps d'attente commence à courir à partir de l'heure de prise en charge prévue.

La plateforme peut contacter le collaborateur pour plus d'informations.

In fine, si la course ne peut pas se faire, le Titulaire facture au CEA uniquement les frais d'approche et d'attente et, le cas échéant, en précisant sur la facture qu'il s'agit d'un cas de non présentation avec le nom de la personne concernée, la date et la course prévue.

6.6 REGROUPEMENTS DES CLIENTS CEA POUR DES COURSES COMMUNES

Lorsque le marché est sollicité pour des réservations de courses identiques ou très proches (même trajet, même horaire, point de départ identique et points d'arrivées proches...) par plusieurs collaborateurs du CEA, le Titulaire assure autant qu'il est possible, le regroupement de ceux-ci dans un même taxi et ne facture qu'une seule course.

Cette prestation fait l'objet d'une proposition de fonctionnement le cas échéant et d'une proposition de tarification.

6.7 RESERVATIONS AUX GARES ET AEROPORTS

Les utilisateurs peuvent réserver à l'avance des courses de taxi au départ des gares et des aéroports. Cette prestation donne lieu à un accueil personnalisé avec pancarte par le chauffeur.

7 - SUIVI CONTRACTUEL DU MARCHE

7.1 REUNION DE LANCEMENT

Dès la signature du marché, le CEA organise une réunion de lancement de la prestation ayant pour but de mettre au point le fonctionnement opérationnel et d'échanger les données.

Lors de cette réunion, le Titulaire présente l'organisation qu'il met en place pour assurer les prestations.

Tous les sujets sont abordés afin que les prestations soient réalisées dans les meilleures conditions et en particulier :

- Les modalités de transmission de la liste nominative des collaborateurs du CEA pour lesquels un compte est ouvert.
- Les modalités de transmission de la liste nominative des administrateurs locaux.
- Les modalités de transmission des codes personnels confidentiels.
- Les véhicules qui sont utilisés.
- Le nombre de chauffeurs et leur répartition géographique.
- Les modalités détaillées de commande / modification / annulation des courses.
- Le mode de facturation et le contenu détaillé des factures.
- L'accès « client » des responsables techniques du CEA pour la gestion globale du contrat, l'obtention de statistiques.

À l'issue de la réunion de lancement, le Titulaire établit un compte-rendu transmis au CEA sous 5 jours ouvrés, pour approbation préalable avant diffusion.

7.2 SUIVI DU MARCHE EN COURS D'EXECUTION

En dehors des facturations, le Titulaire fournit au CEA, toutes les informations permettant de suivre l'exécution des prestations et, en particulier le relevé des anomalies qu'il aurait constatées, soit de la part d'un collaborateur du CEA, soit de la part de ses propres collaborateurs et chauffeurs. Si nécessaire, des réunions sont organisées pour améliorer le service ou lever des difficultés.

À l'issue de chaque réunion, le Titulaire établit un compte rendu transmis au CEA sous 5 jours ouvrés, pour approbation préalable avant diffusion.

7.3 BILANS MENSUELS

Le Titulaire fournit, mensuellement, aux responsables techniques du CEA/DIF sous format EXCEL le détail des courses réalisées, notamment :

- Le numéro unique d'identification de la course.
- Le statut de la course (réalisée/annulée/...) notamment pour permettre d'identifier les courses réservées n'ayant finalement pas été réalisées dans le cas d'une absence de passager par exemple).
- Le type de réservation (course immédiate ou planifiée).
- Date et heure de prise en charge.
- Adresse (n°, nom de rue et ville a minima) de prise en charge et de dépose.
- Zone de prise en charge (IDF ou région).
- Alias de l'unité du CEA ayant réservé la course.
- Nombre de passagers transportés.
- Mode de réservation de la course.
- Type de véhicule (tourisme/van/aménagé PMR/...).
- Énergie du véhicule (hybride/thermique/électrique/...).
- Émissions de CO² exprimées en kg.
- Émissions de NOX exprimées en g.
- Montant des frais d'approche.
- Montant des frais d'attente.
- Montant de la course hors attente et approche.
- Montant total de la course.
- Frais annexes (péage/parking/...).
- Délai de prise en charge.
- Durée du trajet.
- Distance du trajet.

7.4 BILANS SEMESTRIELS

Le Titulaire fournit, semestriellement, au CEA/DIF un bilan qui présente les bilans mensuels consolidés, détaillés ci-dessus ainsi que les éléments suivants :

- L'organisation de la prestation.
- Le volume des prestations réalisées.
- Les statistiques des courses, notamment :
 - Les statistiques de prise en charge par zone ; région parisienne, département adjacent de la région parisienne, autres régions.
 - Les statistiques des réservations par code unité.
 - Les statistiques des modes de réservation selon : la plateforme téléphonique, l'application sur téléphone mobile, le site internet.
 - Les statistiques des délais de prise en charge pour les demandes immédiates.
 - Les statistiques des prestations réalisées sans recourir à des tiers.
 - L'analyse des frais d'approche (min, max et moyenne).
 - Les statistiques des heures de prise en charge pour les courses réservées à l'avance (heure d'arrivée déclarée, heure du rdv, heure de prise en charge).
 - Les statistiques des délais de présentation pour une course immédiate (cf. chapitre 6.5.2).
 - Les statistiques des prises en charge avec réservation, immédiates, courses communes, non présentation du client.
 - La mesure du temps écoulé entre la prise en charge et la destination finale.

- La vérification systématique des affectations pour s'assurer qu'aucun chauffeur ne soit attribué de manière répétée au même utilisateur.
- Le bilan carbone.
- Les difficultés rencontrées et les propositions d'amélioration.
- Les éventuels accidents/incidents ayant eu lieu lors des prestations avec les causes, les conséquences et les actions correctives.
- Tout autre document que le Titulaire et/ou le CEA juge pertinent.

Le premier bilan est fourni, au plus tard 6 mois après le démarrage de la phase d'exécution du marché, au format informatique.

Une réunion semestrielle est organisée pour commenter ce bilan et mettre en place les actions associées. Le Titulaire établit un compte rendu transmis au CEA sous 5 jours ouvrés, pour approbation préalable avant diffusion.

7.5 REUNION ANNUELLE

Une réunion annuelle sur le site du CEA/DIF est planifiée entre le CEA et le Titulaire dans le mois suivant la date anniversaire du marché.

Un bilan annuel présente les bilans semestriels consolidés, détaillés ci-dessus ainsi que les indicateurs de performance détaillés à l'article 8.

8 - INDICATEURS DE PERFORMANCE

Le suivi de la prestation est effectué par les représentants autorisés du CEA et sur la base des statistiques présentées lors des bilans et lors des réunions de suivi.

Les principaux indicateurs d'appréciation sont, entre autres :

- Les délais de prise en charge.
- Les prestations réalisées sans recourir à des tiers.
- L'analyse des frais d'approche.
- Les délais de prise en charge, la ponctualité.
- Le bilan des réclamations clients.
- Les pénalités appliquées.
- ...

Ces indicateurs seront présentés et discutés lors des réunions annuelles pour évaluer la performance du service.

9 - TARIFICATION ET FACTURATION

9.1 TARIFICATION

Le prix des prestations est décomposé de la façon suivante :

- Un abonnement annuel au service, qui peut être ajustable au volume des courses. Cet abonnement finance, en particulier, la plateforme, les outils internet, l'application smartphone, la gestion et la facturation.
- Le prix des courses elles-mêmes fonction du type de véhicule et de l'horaire (jour/nuit) en application des tarifs préfectoraux.

Compte tenu de la situation géographique du site CEA et de la dispersion des lieux d'habitation de ses collaborateurs, les courses du CEA impliquent fréquemment des points de prise en charge éloignés des zones urbanisées. Le prix des courses est alors fortement dépendant des frais d'approche. Le Titulaire doit s'organiser afin de réduire ces frais d'approche en veillant à disposer de chauffeurs de taxi implantés à proximité des zones concernées (voir annexe 1).

9.2 FACTURATION MENSUELLE

Chaque mois, avant l'envoi de sa facture mensuelle, le Titulaire transmet à chaque correspondant financier, le relevé des courses effectuées, regroupées par unité, en indiquant pour chaque course :

- Le prénom, l'initiale du nom, le code unité du collaborateur du CEA ayant commandé la course.
- En cas de commande pour autrui : prénom et initiale du nom de la personne transportée.
- Le lieu de prise en charge.
- La destination.
- Le jour de la course.
- L'horaire.
- Le type de véhicule.
- Le tarif de la course avec détails : péages, frais d'approche, frais d'attente, non présentation.
- Les frais complémentaires éventuels.
- Le cas échéant, le Titulaire fournit des données sur les regroupements effectués à son initiative.

Le correspondant financier dispose de 6 jours ouvrés pour procéder aux vérifications internes et valider ce relevé. Une fois ce relevé validé, la facture est envoyée par le Titulaire. En cas de litige, une itération est faite avec éventuellement l'intervention du responsable technique CEA.

10 - QUALITE

10.1 PLAN ASSURANCE QUALITE (PAQ)

Avant le démarrage des prestations, le Titulaire fournit un plan d'assurance qualité définitif.

10.2 GESTION DES ANOMALIES ET INCIDENTS

Le Titulaire s'engage à signaler immédiatement au centre CEA toute anomalie, ou incident de toute nature survenu lors de l'exécution des prestations.

Est considéré comme anomalie ou incident, tout défaut dans l'exécution de la prestation. *Exemples : oubli d'une course par un chauffeur, retard de présentation d'un chauffeur ou d'un client, nombre de passagers excédentaires par rapport à la réservation mettant en cause le choix du véhicule, impossibilité de répondre à une demande par manque de véhicules, exécution confiée à un véhicule ne dépendant pas de la structure du Titulaire.*

Dans les cas litigieux, le responsable technique du CEA est prévenu immédiatement par messagerie électronique ou téléphone.

Le Titulaire participe à l'analyse de l'événement à laquelle il apporte les informations dont il dispose. Ces dernières contribuent à la mise en place d'actions correctives immédiates ou différées approuvées par le CEA.

10.3 CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES INFORMATIONS

Le Titulaire doit respecter la réglementation RGPD, en particulier, pour les données qu'il recueille lors des connexions à l'application et via la plateforme téléphonique.

Les informations et les données échangées dans le cadre du marché ne doivent pas être divulguées à un tiers que ce soit volontairement ou involontairement en raison de serveurs mal protégés.

Les données reçues sont systématiquement détruites après utilisation et non conservées ou recopiées sur un quelconque support. Les données concernant les courses sont purgées régulièrement à un rythme à définir afin d'éviter l'accumulation d'informations.

Dans le cas de transfert de données par messagerie, des conteneurs chiffrés doivent être systématiquement utilisés. La procédure d'emploi des conteneurs est fournie lors de la réunion de démarrage.

10.4 CONTROLES PAR LE CEA

Le CEA peut à tout moment procéder ou faire procéder par le tiers de son choix à tout contrôle qu'il jugerait nécessaire en vue de vérifier la conformité des prestations et les modalités de leur exécution.

11 - ENVIRONNEMENT ET DEVELOPPEMENT DURABLE

Le prestataire est encouragé à utiliser des outils de planification intelligents pour optimiser les trajets en fonction du trafic, minimisant ainsi les émissions de CO². Les trajets les plus courts ou les moins encombrés doivent être privilégiés.

Le prestataire s'engage à utiliser un système d'attribution intelligent des véhicules, permettant d'optimiser l'utilisation de la flotte en fonction de l'impact environnemental et des caractéristiques des courses. Ce système doit prendre en compte les critères suivants :

- Utilisation des véhicules écologiques : pour chaque course, lorsque les conditions le permettent (distance, trajet, disponibilité des véhicules, nombre de passagers, etc.), un véhicule à faible émission de CO² (véhicule électrique, hybride, ou à carburant alternatif) doit pouvoir être attribué afin de réduire l'empreinte carbone.
- Réduction des trajets à vide : l'attribution intelligente des véhicules doit permettre de minimiser les trajets à vide, en optimisant le parcours des véhicules entre deux courses, contribuant ainsi à la réduction des émissions de CO² et de la consommation de carburant.

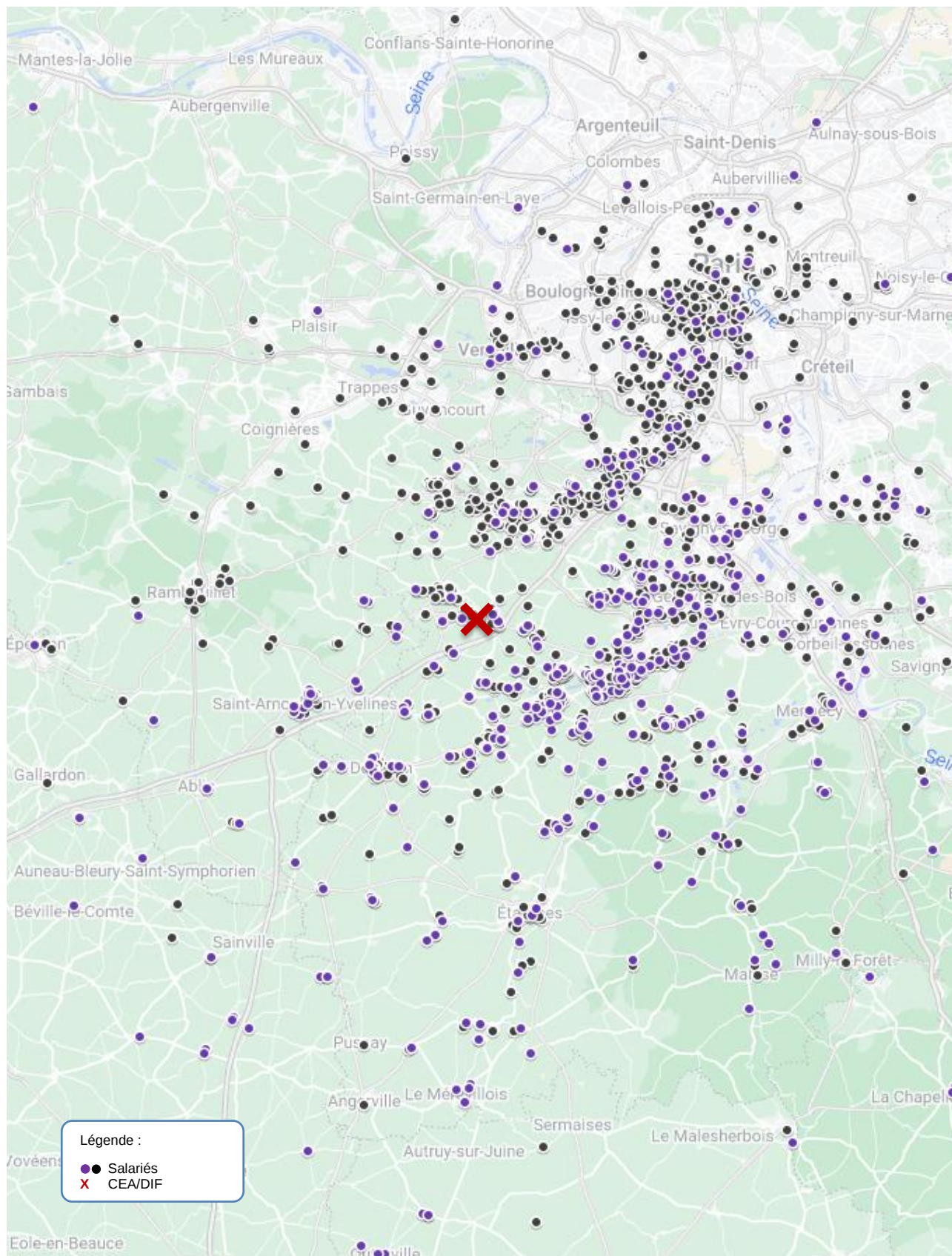
Chaque mois, pendant toute la durée du marché, un bilan carbone des courses effectuées est mis à la disposition du CEA.

Le prestataire doit proposer des programmes de formation à la conduite écologique pour les chauffeurs, comme l'adoption d'une conduite plus souple pour économiser le carburant et réduire les émissions polluantes.

La climatisation doit être utilisée de manière modérée et uniquement lorsque cela est nécessaire. Les chauffeurs doivent veiller à maintenir une température intérieure raisonnable, entre 22°C et 24°C, pour éviter une surconsommation d'énergie tout en assurant le confort des passagers.

Il est conseillé de couper la climatisation lorsque le véhicule est à l'arrêt ou en attente, sauf en cas de températures extrêmes (cela permet de limiter les émissions de CO² et la consommation inutile de carburant) et d'encourager les chauffeurs à privilégier, autant que possible, l'usage de la ventilation naturelle (fenêtres ouvertes) avant de recourir à la climatisation, en particulier, lors de courtes distances ou par temps doux.

ANNEXE 1 - REPARTITION INDICATIVE DU LIEU DE RESIDENCE DES SALARIES DU CEA/DIF EN IDF



Ces données sont communiquées à titre purement indicatif et ne saurait revêtir un caractère contractuel.