

A stylized graphic on the left side of the page. It features a dark blue vertical rectangle. Overlapping this rectangle and extending to the right are two light blue shapes: a circle at the top representing a head, and a larger, curved shape below it representing a wheelchair. The overall impression is a minimalist, abstract representation of a person in a wheelchair.

2023-016

**MARCHE POUR
L'EXPLOITATION
DU SERVICE DE
TRANSPORT DÉDIÉ
AUX SPECTATEURS
EN FAUTEUIL
ROULANT DES JEUX
OLYMPIQUES ET
PARALYMPIQUES
PARIS 2024**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIERES

Mars 2023

Table des matières

1. Contexte et enjeux du marché.....	4
1.1. Présentation générale d'Île-de-France Mobilités.....	4
1.2. Contexte des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024	4
1.3. Les spectateurs des JOP usagers de fauteuil roulant	4
1.4. L'accessibilité des réseaux de transports collectifs Franciliens	5
1.5. Les solutions de transport des spectateurs UFR pendant les JOP.....	5
1.6. Objet et durée du marché	5
2. Le service de transport dédié aux spectateurs UFR des JOP 2024	7
2.1. Description du projet d'exploitation du réseau.....	7
2.2. Acteurs clés du projet	7
2.3. Les rôles de l'exploitant dans le cadre du service JOP.....	8
2.4. Les interfaces du Titulaire.....	8
3. Caractérisation du besoin	10
3.1. Préparation du service	10
3.2. Identification du service par le spectateur UFR.....	12
3.3. Prise en charge des UFR et de leurs accompagnants	14
3.4. Réalisation des courses	15
3.5. Relation client.....	16
4. Exigences attendues pour réaliser le service.....	24
4.1. Matériel roulant.....	24
4.2. Ressources humaines	25
4.3. Accréditation et accès aux sites.....	28
4.4. Conditions de réalisation des courses.....	29
4.5. Encadrement de la sous-traitance	32
4.6. Qualité de service attendu	32
5. Description détaillée des missions (objectifs, prestations attendues)	33
5.1. Mission 1 : Préparation de la mise en service	33
5.2. Mission 2 : Exploitation du service de transport.....	34
5.3. Mission 3 : Appui au pilotage, au suivi de la performance et de la qualité de service	34
5.4. Calendrier prévisionnel des missions 1 à 3.....	36

Définitions

COJO – Comité d’Organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques

Destination – Gare ou site de compétition d’arrivée

Origine – Gare ou site de compétition de départ

JO – Jeux Olympiques

JP – Jeux Paralympiques

JOP – Jeux Olympiques et Paralympiques

OPTILE – Organisation Professionnelle des Transports d’Ile-de-France

UFR – Usager de Fauteuil Roulant

Session – Période entre le début et la fin d’une épreuve sportive, propre à un site de compétition, sur une date donnée

Site de compétition – Sites accueillant les sessions de compétition pour lesquelles des places payantes sont requises.

Voie olympique – Voies qui seront réservées à la circulation des véhicules des personnes accréditées par Paris 2024 et aux véhicules de secours et de sécurité, du 1er juillet au 15 septembre 2024

Zone de dépose-reprise (ZDR)– Emplacement dédié aux navettes aux abords des gares ou sites de compétition

No show – Situation caractérisée par un spectateur UFR qui ne s’est pas présenté à l’heure et sur le lieu de prise en charge de la navette définis au moment de sa réservation.

1. Contexte et enjeux du marché

1.1. Présentation générale d'Île-de-France Mobilités

Île-de-France Mobilités, établissement public administratif, est l'Autorité Organisatrice de la Mobilité en Île-de-France.

La Région Île-de-France, la Ville de Paris et les départements franciliens sont représentés au conseil d'administration d'Île-de-France Mobilités.

Île-de-France Mobilités a pour mission d'organiser et de développer les transports de tous les franciliens sur l'ensemble de la région Île-de-France, de coordonner et de financer l'activité des entreprises de transports de voyageurs. Île-de-France Mobilités est porteuse de la vision globale des transports franciliens dont elle confie la mise en œuvre à des entreprises de transport.

Île-de-France Mobilités coordonne l'activité de la RATP, de SNCF Transilien et de l'ensemble des opérateurs privés affiliés à OPTILE. Elle définit les conditions générales d'exploitation, détermine les itinéraires ainsi que la durée et la fréquence des services. De plus, Île-de-France Mobilités est chargée de la mise en œuvre des grands projets d'investissements, assure l'équilibre financier du système de transport et en fixe les tarifs. Elle est également compétente pour l'organisation et le financement des transports scolaires en Île-de-France.

Afin de répondre aux attentes des voyageurs, des élus et des acteurs économiques, Île-de-France Mobilités imagine des solutions innovantes pour les transports d'aujourd'hui et de demain.

1.2. Contexte des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024

La tenue des Jeux Olympiques et Paralympiques 2024 (JOP) constituera un évènement d'envergure pour les transports en commun franciliens. Près de 13 millions de spectateurs sont attendus pour cette olympiade (9 millions pendant les Jeux Olympiques et 3,5 millions pendant les Jeux Paralympiques) dont 10 millions en Île-de-France.

Île-de-France Mobilités travaille avec le COJO (Comité d'Organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques), les opérateurs de transports collectifs et les gestionnaires d'infrastructures pour élaborer le plan de transport pendant les JOP. Elle s'est engagée à mettre en place les renforts d'offre nécessaires pour assurer la desserte des spectateurs dans le cadre de ses missions d'autorité organisatrice de la mobilité en Île-de-France.

1.3. Les spectateurs des JOP usagers de fauteuil roulant

Paris 2024 a développé et applique aujourd'hui une stratégie d'accessibilité Universelle dont l'objectif est de garantir une expérience sans barrière à l'ensemble des personnes avec un besoin spécifique. Cette stratégie votée au Conseil d'administration du 16 mars 2021 avec la contribution des associations représentantes des différentes familles de handicap, a permis de construire une offre de billetterie pour les personnes en fauteuils roulant (PFR) et les personnes en situation de handicap (PSH), qui rencontrent souvent des difficultés, parfois infranchissables pour vivre le spectacle d'une compétition sportive.

Deux types de places seront donc proposées lors de chacune des phases de vente Grand Public et de même pour la billetterie des Jeux Paralympiques :

- Places fauteuils roulants (UFR)
- Places avec une facilité d'accès pour toutes les autres personnes en situation de handicap

Pour chaque site de compétition, le COJO doit alors prévoir un nombre de sièges (jauges) pour les spectateurs en fauteuil roulant respectant les normes émises par le CIO et l'IPC (International Paralympic Committee).

Marché 2023-016	Marché d'exploitation d'un service de transport dédié pour les spectateurs en fauteuil roulant des jeux olympiques et paralympiques Paris 2024	Cahier des clauses techniques particulières
-----------------	--	---

Ces jauges sont bien plus importantes que lors d'évènements culturels ou sportifs, néanmoins, un benchmark des compétitions internationales de grande envergure conduit à penser que ces places seront réellement remplies.

On estime que le nombre de spectateurs usagers de fauteuil roulant (UFR) pourra atteindre **jusqu'à 4500 par jour** de compétition pour les **JO** et **jusqu'à 3000** pour les **JP** (Cf. Annexe_01_Jauges UFR JO et JP). Chaque spectateur pourra bénéficier d'un accompagnateur, ce qui double le volume de spectateurs à prendre en charge par le service de transport.

1.4.L'accessibilité des réseaux de transports collectifs Franciliens

ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS a analysé en lien avec RATP et SNCF la capacité des lignes et gares/stations qui desserviront les sites de compétition.

Il s'avère que leur capacité, qui a été imaginée pour la desserte du quotidien, est limitée. Il n'est guère envisageable de transporter plusieurs personnes UFR par train compte tenu de la nécessité d'installer des rampes d'accès pour assurer l'accessibilité quai/train. Le facteur limitant le plus important est celui de la capacité des ascenseurs le plus souvent conçus pour une seule personne UFR.

1.5. Les solutions de transport des spectateurs UFR pendant les JOP

Au vu de l'accessibilité limitée des réseaux de transport communs Franciliens pendant la période et afin de faciliter les déplacements des spectateurs UFR, ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS souhaite mettre en place un service de transport à la demande pour les spectateurs UFR et leur accompagnateur durant les Jeux Olympiques et Paralympiques 2024.

Compte tenu des lieux de résidence des spectateurs en Île-de-France et des autres possibilités d'accès aux sites de compétition (taxi UFR, véhicule personnel, autres services privés) le service JOP UFR ambitionne de répondre à 40% de la demande de transport vers les sites de compétition définie par les jauges UFR de ces mêmes sites.

1.6. Objet et durée du marché

Le marché a pour objet l'exploitation du service de transport dédié aux spectateurs en fauteuil roulant des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 depuis les gares parisiennes (Rosa Parks ; Gare de Lyon ; Austerlitz ; Gare Montparnasse ; Gare Saint-Lazare ; Gare du Nord ; Gare de l'Est) vers les sites de compétition.

Le présent document décrit les prestations destinées à assurer la mise en place et l'exploitation de ce service pendant la durée fixée dans l'acte d'engagement du marché.

La mise en place d'une centrale de réservation fait l'objet d'un marché séparé publié par Ile-de-France Mobilités JOP UFR.

Le TITULAIRE en charge de l'exploitation du service de transport devra être en mesure de réaliser l'ensemble des prestations et démarches nécessaires à l'exécution des missions suivantes :

- Mission 1: Préparation de l'offre de transport et création du service
- Mission 2: Exploitation du service et gestion de la relation client
- Mission 3: Appui au pilotage, au suivi de la performance et de la qualité de service

Le marché se déroulera comme suit :

5

Marché 2023-016	Marché d'exploitation d'un service de transport dédié pour les spectateurs en fauteuil roulant des jeux olympiques et paralympiques Paris 2024	Cahier des clauses techniques particulières
-----------------	--	---

- Préparation de la mise en service (juillet 2023 – juin 2024)
- L'appui au pilotage et au suivi de la performance (septembre 2023 – octobre 2024)
- L'exploitation du service pendant la période des JO et des JP (janvier – septembre 2024)

Marché 2023-016	Marché d'exploitation d'un service de transport dédié pour les spectateurs en fauteuil roulant des jeux olympiques et paralympiques Paris 2024	Cahier des clauses techniques particulières
-----------------	--	---

2. Le service de transport dédié aux spectateurs UFR des JOP 2024

2.1. Description du projet d'exploitation du réseau

Le service Île-de-France Mobilités JOP UFR doit permettre d'assurer le transport aller/retour des UFR et de leur accompagnateur, sur la base d'une réservation préalable, depuis n'importe quelle grande gare parisienne et la gare de Rosa Parks vers l'ensemble des sites de compétition (tous les trajets sont possibles), permettant au spectateur d'être déposé au moins 1h et 30 min avant le début de chaque session (Cf. Annexe_03_et_04_Calendrier des compétitions JO et JP par session). Il nécessitera le déploiement d'une flotte de véhicules adaptés, de chauffeurs formés à ce type de transport et de personnels au niveau des ZDR, sur la période olympique et paralympique. Les sites de célébration et autres événements mis en place à l'occasion des JOP par les collectivités territoriales ne sont pas concernés. Le service s'adresse exclusivement aux spectateurs UFR détenteurs d'un billet UFR pour une session, ces derniers ayant la possibilité d'être accompagnés par un unique accompagnant. Les utilisateurs doivent pouvoir réserver des trajets aller / retour (gare de prise en charge et de desserte au retour identique), mais auront également la possibilité d'indiquer une gare de prise en charge différente de celle de desserte, ne réserver qu'un trajet aller ou qu'un trajet retour. Les trajets d'un site de compétition à un autre ne sont pas proposés dans le cadre du service JOP 2024

La réservation sera accessible via une centrale de réservation dont l'ouverture est prévue début 2024. La préparation du service de transport débute à la notification du marché, l'été 2023 pour une mise en service de l'offre de transport à l'ouverture des JO puis des JP et une ouverture des dispositifs de relation client dès l'ouverture de la centrale de réservation début 2024. La relation client, quant à elle, débute sur un mode digital (formulaire, mail...) en janvier 2024 avec l'ouverture de la centrale puis se renforce d'un volet téléphonique pendant la période des JO et des JP pour répondre aux urgences.

2.2. Acteurs clés du projet

Le Titulaire est en contact avec Île-de-France Mobilités et le titulaire de la centrale de réservation mise en place par ailleurs. Le service JOP UFR évoluera dans un écosystème large et spécifique à la période des JOP :

- **Île-de-France Mobilités**, autorité organisatrice des mobilités en Ile-de-France, responsable de l'organisation des réseaux de transport collectif, responsable de la mise en place du service JOP UFR et financeur du service JOP UFR. Ile-de-France Mobilités assurera la coordination opérationnelle avec l'exploitant pendant la période de compétition et notamment en cas de gestion de crise. Ile-de-France Mobilités pilotera le service pendant toute la durée des marchés mis en place.
- **Les spectateurs UFR et leurs accompagnants** utilisateurs du service JOP UFR.
- **L'exploitant**, est le titulaire du marché d'exploitation du service JOP, il est responsable de réaliser les trajets, de leur régulation et de la relation client.
- **La centrale de réservation**, responsable de la planification des trajets en amont de la mise en place du service.
- **Paris 2024 ou le COJO** (Comité d'Organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024) dont la mission est, dans le respect du contrat de ville hôte signé entre le Comité International Olympique (CIO), le Comité National Olympique et Sportif Français (CNOSF) et la Ville de Paris, de planifier, organiser, financer et livrer les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris en 2024
- **La Préfecture de Police (PP)**, responsable de la gestion de la circulation routière et du maintien de l'ordre public et de la sécurité pendant la période des JOP.

- **Les collectivités territoriales, dont la Ville de Paris**, responsables sur leurs périmètres de voirie des aménagements, équipements et de la gestion des circulations. Elles pourront mobiliser des agents et bénévoles pour accompagner les spectateurs.
- **Gare & Connexions (SNCF)**, en charge de la gestion des grandes gares parisiennes qui seront les points de départ du service JOP UFR, et en charge de services d'accompagnement en gare des spectateurs UFR depuis / vers les espaces SNCF.
- **Transilien (SNCF)**, en charge de la gestion de la gare Rosa Parks, un des points de départ du service JOP UFR et de l'accompagnement des voyageurs UFR depuis / vers les réseaux de transport.

2.3. Les rôles de l'exploitant dans le cadre du service JOP

Le Titulaire est amené à jouer différents rôles pour assurer le service JOP UFR. Les différentes parties du marché et ses annexes, font ainsi référence à différents « rôles », qui peuvent mobiliser des ressources différentes, adaptées en fonction de ces rôles.

Il est attendu du prestataire qu'il appréhende les enjeux et les prérogatives de chaque rôle et qu'il décline, dans sa réponse, les modalités de mise en œuvre du service, modalités appropriées et couvrant chacun des rôles décrit ci-dessous :

Rôle identifié		Définition du rôle et des missions attendues
1	Planificateur long terme	Sur la base de la demande de transport, il constitue l'offre de service et réalise l'ensemble des démarches en amont nécessaires au bon fonctionnement du service. Il assure ensuite le lien avec le planificateur à court terme pour s'assurer de la mise en œuvre opérationnelle.
2	Planificateur court terme / Régulateur général	En fonction de l'offre de service proposée par le planificateur long terme, le planificateur CT coordonne le réseau de conducteur, partage les informations nécessaires... Il assure par la suite un rôle de coordinateur central avec les régulateurs sur le terrain.
3	Régulateur véhicules / gare	Ce régulateur opérationnel, en relation avec le planificateur, échange avec les conducteurs pour coordonner leur avancée dans la zone de dépose / reprise. En parallèle de la régulation, il alerte le planificateur en cas de besoin (absence de véhicule, retard, ...)
4	Régulateur flux UFR	Son rôle de superviseur en gare doit lui permettre d'accueillir les UFR, les orienter dans la gare et les informer en cas de besoin. Il s'assure également de l'éligibilité des spectateurs en collaboration avec le conducteur et remonte les difficultés bloquantes au planificateur central si nécessaire.
5	Conducteurs	En amont, il doit récupérer les informations concernant son parcours, son planning etc auprès du planificateur, puis préparer son véhicule avec les informations voyageurs adéquates (macarons, affiches,...) avant d'amener son véhicule à la zone et de dépose afin de réaliser le transport

2.4. Les interfaces du Titulaire

2.4.1. Relation avec la centrale de réservation

Le service de transport nécessite une coordination forte entre l'exploitant et le Titulaire du marché de la centrale de réservation, dès la préparation de la mise en service. L'exploitant doit :

- Prévoir d'être disponible pour être formé à l'utilisation des outils de la centrale de réservation, pour préciser les caractéristiques de son offre de transport qui devront être intégrées par la centrale de réservation, pour mettre en place les processus de travail conjoint, pour spécifier le sujet de la relation client
- Être opérationnel et autonome quant à l'utilisation des modules fournis par la centrale le jour du lancement opérationnel. Le Titulaire doit être en mesure de

saisir les informations concernant les véhicules, les conducteurs, leurs disponibilités, et de les affecter à des services

- Réguler le service et s'assurer de la couverture de la demande par l'offre proposée en amont des JOP, à la clôture des réservations et pour le jour même ainsi qu'en anticipation des jours suivants.
- Se coordonner étroitement avec la centrale pendant les périodes de compétition pour gérer notamment les aléas afin d'y remédier
- Faire remonter tout problème limitant son accès à la centrale ou à une de ses fonctionnalités.

2.4.2. Relation avec l'autorité organisatrice ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS

Le Titulaire est responsable d'échanger régulièrement avec Île-de-France Mobilités selon les différentes phases de mise en place du service : préparation de la mise en service, exploitation de la relation client et préparation du service, exploitation du service.

Le titulaire devra ainsi nommer un coordinateur central, joignable à minima par téléphone et visio.

3. Caractérisation du besoin

3.1. Préparation du service

Les estimations d'import de passagers (spectateurs UFR et accompagnants) ont été réalisées sur la base des jauges UFR fixées par Paris 2024 (Cf. Annexe_01_Jauges UFR JO et JP) et de l'hypothèse d'une couverture de 40% de ces jauges par le service JOP UFR.

L'utilisation réelle du service JOP UFR sera liée :

- Au nombre de places UFR vendues par la billetterie Paris 2024
- A l'attractivité du service (connaissance et lisibilité du service, capacité à répondre aux attentes des spectateurs UFR)
- A la part des spectateurs UFR qui sera en capacité de rejoindre facilement une gare de départ
- A la part des spectateurs UFR qui préférera utiliser ce service plutôt que se déplacer en voiture personnelle ou par un service taxi / VTC.

A ce jour, seules les jauges maximums de places UFR sont disponibles pour les sessions des JO et des JP (épreuves sportives et cérémonies d'ouverture et de clôture).

Afin de proposer un service au plus proche de la demande des spectateurs UFR, le marché ci présent exige du Titulaire une prestation d'exploitation du service visant à couvrir 30% de ces jauges. IDFM se réserve la possibilité d'exiger la couverture de tranche de jauges supplémentaires pouvant aller jusqu'à 70% affermies en septembre 2023 ou jusqu'à 40% des jauges mais affermies en mars 2024. Les possibilités d'affermissement en septembre 2023 et en mars 2024 sont exclusives l'une de l'autre : si une tranche est activée en septembre 2023, elle ne pourra en aucun cas l'être à nouveau en mars 2024.

L'affermissement des tranches conditionnelles sera réalisé au 1^{er} septembre 2023 ou au 1^{er} mars 2024 selon le volume réel de billets vendus et selon les préférences de transport communiquées par les spectateurs UFR et leur accompagnant à Paris 2024.

3.1.1. Situation courante : un accompagnateur par UFR

La situation courante permet ainsi à chaque UFR d'être accompagné, dans le même véhicule et sur un trajet identique, par un accompagnant de son choix. Ce dernier n'est pas désigné nommément au moment de la réservation, seul le spectateur UFR portera les réservations pour lui et son accompagnant.

3.1.2. Situation exceptionnelle : deux accompagnateurs par UFR

Les situations exceptionnelles désignent les configurations qui exigent qu'un spectateur UFR bénéficie d'un second accompagnateur à bord du même véhicule. Exemple de situation exceptionnelle : un spectateur UFR est accompagné par deux mineurs non UFR qui ne peuvent pas se déplacer en autonomie sur le réseau de transport en commun francilien.

Les spectateurs UFR auront ainsi la possibilité de solliciter le centre de relation client depuis la centrale de réservation pour détailler leur situation personnelle et justifier le besoin impératif d'être accompagné par deux accompagnateurs. Les demandes seront analysées au cas par cas en comité technique. ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS se réserve, de manière exceptionnelle, le droit d'accéder favorablement à la demande. Auquel cas, le Titulaire est notifié de cette exception (au plus tard 1 mois après la sollicitation lors de la phase amont) et il revient à ce dernier d'adapter son service en conséquence.

3.1.3. Fonction de planification du service

Le service de transport UFR JOP sera fonctionnel pendant les périodes de compétitions sportives, c'est-à-dire pendant toute la durée des JO (24 juillet au 11 août) et des JP (28 août au 8 septembre).

Sur la base des modalités et des prérequis décrits dans la partie 3.1 de l'appel d'offre, l'exploitant conçoit son service et ajuste son offre en cohérence avec les informations fournies par la centrale.

Action permettant la création et l'ajustement du service	Détail des actions du Titulaire et modalités de réalisation depuis son espace sur la centrale de réservation	Transporteur	Centrale
Dimensionner l'offre théorique <i>Remarque : à transmettre dans le cadre de la réponse à l'AO</i>	L'exploitant doit, à l'aide des jauges UFR par session, des évaluations des temps de parcours, estimer le nombre de conducteurs et le nombre de véhicules à affecter au service pour répondre à la demande chaque jour pendant les JO et pendant les JP.	X	
Dimensionner la demande prévisionnelle	La centrale de réservation estime dans un premier temps la demande prévisionnelle de trajets puis l'ajuste en fonction de la demande réelle effectuée et indique à l'exploitant le nombre de véhicules et le nombre de conducteurs prévisionnels sur lequel ce dernier doit ensuite s'engager.		X
Engager des moyens pour couvrir la demande prévisionnelle	L'exploitant s'engage sur la mise à disposition de moyens humains et de matériels roulants pour répondre à la demande de transport des spectateurs UFR. Après avoir obtenu les autorisations requises pour ses véhicules et conducteurs, il renseigne leurs caractéristiques dans la centrale de réservation.	X	
Enregistrer les réservations	La centrale réceptionne les demandes de réservation au fil de l'eau en amont des déplacements. Chaque spectateurs UFR a la possibilité d'effectuer la réservation pour lui et son accompagnateur en sélectionnant, après sa recherche d'itinéraires, 0 ou 1 accompagnateur. Une fois le règlement du service réalisé par le spectateur via sa carte bancaire, la centrale positionne les réservations sur une offre de transport théorique		X
Intégrer les demandes de réservation	L'exploitant intègre son offre réelle dans la centrale, la centrale affecte les demandes aux services mis en place. Elle planifie de manière optimale les trajets.	X	

Partager la planification à l'exploitant	La centrale de réservation présente à l'exploitant la planification prévue pour le jour J, en donnant une première visibilité sur le reste du service. En cas de besoin l'exploitant modifie les trajets directement dans la centrale de réservation et ajuste en fonction des contraintes éventuelles.		X
Ajuster l'engagement des moyens	Lors du partage de la planification quotidienne, le Titulaire réalise des projections sur les jours suivants pour s'assurer que l'engagement des moyens pour couvrir la demande prévisionnelle est adapté à la demande réelle et réajuste à la hausse ou à la baisse les engagements de moyens.	X	
Gérer la relation client et l'information voyageur	Le Titulaire partage les éléments précis sur la réalisation du trajet à l'utilisateur et adresse l'ensemble des missions déclinés dans le cadre de la relation client.	X	
Garantir la disponibilité des moyens	Jusqu'au moment où la prise en charge est réalisée, l'exploitant doit garantir la disponibilité de ses moyens.	X	

3.2. Identification du service par le spectateur UFR

3.2.1. Organisation des ZDR

Aux abords des grandes gares parisiennes et de Rosa Parks ainsi que des sites de compétition, des zones de dépose reprise (ZDR) ont été identifiées (Cf. Annexe_05_Localisation des ZDR par site (VERSION PROVISOIRE)). Celles-ci marquent le début de la prise en charge des spectateurs UFR par le Titulaire. **A noter que la localisation précise des ZDR près des sites de compétition reste à confirmer. Leur taille n'est également pas connue définitivement à ce jour mais Île-de-France Mobilités fait ses meilleurs efforts pour qu'elles soient suffisamment dimensionnées.**

Afin de faciliter l'acheminement des spectateurs UFR, des services sont mis en place par SNCF Gares et Connexions pour les guider et les accompagner depuis la descente de leurs trains jusqu'aux ZDR, et depuis des points d'accueil dédiés au sein des gares vers leurs trains pour les trajets retours.

Au niveau des sites, ce sont les volontaires des collectivités locales ou du COJO qui auront la charge de ce guidage.

3.2.2. Localisation du service

La localisation et l'identification du service par l'UFR en gare et sur les sites de compétition constitue un impératif du service. Ainsi :

- L'exploitant aura en charge d'installer en amont des compétitions un poteau temporaire marquant la ZDR en gares et sur les sites de compétition. Île-de-France Mobilités a développé un cahier des charges pour un Poteau de Bus temporaire (Cf.

Marché 2023-016	Marché d'exploitation d'un service de transport dédié pour les spectateurs en fauteuil roulant des jeux olympiques et paralympiques Paris 2024	Cahier des clauses techniques particulières
-----------------	--	---

Annexe_09_CDC Design Poteau Temporaire IDFM 27092021) et confirmé auprès d'industriels leur capacité à les fournir. Des communications / IV pourront être apposées sur le poteau (plan, règlement du service, ...), elles seront communiquées par Ile-de-France Mobilités pendant la phase de préparation de la mise en service. Les poteaux sont considérés comme des biens de reprise, qui devront être rétrocédés à ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS une fois les JOP finis. L'exploitant devra pouvoir indiquer les destinations sur les navettes spectateurs par une signalétique simple pour faciliter la répartition des spectateurs UFR au niveau des ZDR et sécuriser leur prise en charge. Le régulateur de flux ainsi que les conducteurs devront être capables de confirmer également les destinations aux spectateurs.

Les poteaux seront à récupérer par l'exploitant sur un site francilien qui sera précisé ultérieurement. Les poteaux sont considérés comme des biens de reprise, qui devront être rétrocédés à Ile-de-France Mobilités une fois les JOP finis.

3.2.3. Fonction de régulation du service

3.2.3.1. Fonction de coordination générale du service

Le Titulaire doit être en capacité de coordonner son service en fonction des besoins et des aléas éventuels qui peuvent survenir. Cette mission implique à la fois un rôle de régulation en central sur l'ensemble du service pour :

- En lien avec la centrale de réservation, partager les informations aux UFR (confirmation de réservation, transmettre les informations nécessaires pour identifier sa navette, partager les dernières actualités et notamment les éventuels aléas...)
- Partager les informations aux conducteurs (planning, trajets à effectuer, actualité en temps réel sur l'état du trafic, les déviations nécessaires, les éventuelles fermetures de certains accès par les pouvoirs publics...)
- S'assurer du bon fonctionnement du service grâce au pilotage des activités (suivi du taux de groupage, suivi des retards ...)
- Se coordonner en temps réel avec Ile-de-France Mobilités pendant les périodes de compétition

Le Titulaire est invité dans sa proposition à préciser et chiffrer le besoin en ressources concernant ces activités de coordination générale.

3.2.3.2. Fonction de régulation des flux d'UFR et de véhicules autour des ZDR par l'exploitant

Le Titulaire doit être en capacité de faciliter la gestion des flux d'UFR et de véhicules aux abords des ZDR.

En fonction des besoins de prise en charge d'UFR et de la dimension des ZDR, l'exploitant devra pouvoir positionner aux abords des ZDR des véhicules prêts à occuper un espace de la ZDR une fois libéré. Ces flux devront pouvoir être coordonnés par un régulateur en ZDR mis en place par l'exploitant. L'exploitant devra également s'assurer de la gestion des flux d'UFR aux abords des ZDR de façon à rassurer les spectateurs sur leur prise en charge et à optimiser les temps de prise en charge au sein des véhicules.

Ainsi, l'exploitant est invité à positionner des effectifs au niveau des ZDR pendant les périodes de prise en charge des spectateurs (débutant à l'arrivée des spectateurs sur la ZDR, avant le premier trajet). Il est attendu un minimum d'une personne présente physiquement sur les ZDR de chacune des gares et des sites de compétitions dont la jauge maximum de spectateurs UFR attendus excède 100 par session :

- Grandes gares parisiennes et Rosa Parks
- Arena Paris sud 1
- La Défense
- Parc des Princes
- Roland Garros
- Stade de France
- Tour Eiffel
- Vaires sur Marne
- Versailles
- Yves du Manoir
- (Cf. Annexe_01_Jauges UFR JO et JP)

Les régulateurs en ZDR doivent être francophones et anglophones.

Le Titulaire doit être force de proposition sur les zones à couvrir par des régulateurs locaux et le nombre de ressources mobilisées ainsi que sur les modalités opérationnelles de prise en charge (organisation des flux d'UFR autour des ZDR, orientation des spectateurs UFR ...) nécessaires à la bonne exploitation des services. La phase de préparation de la mise en service, en amont des JOP, doit permettre de préciser les besoins et les modalités de régulations dans les ZDR à plus faible affluence avec une régulation par les conducteurs ou éventuellement des volontaires mis en place par les collectivités territoriales et/ou Ile-de-France Mobilités.

Les effectifs affectés à ces prérogatives auront pour objectif de faciliter et fluidifier les opérations au sein des zones de dépose en orientant les spectateurs UFR (vers les gares, les éventuels points de prise en charge des UFR en gare – ex : service Accès plus SNCF -, les sites de compétitions...). Les répondants seront amenés à quantifier et chiffrer le besoin en termes de ressources dans leurs propositions.

En cas de besoin de barriérage sur certaines ZDR pour gérer les flux de spectateurs, cette compétence revient aux collectivités territoriales et non au Titulaire.

3.2.3.3. Contrôle d'éligibilité

Lors de l'arrivée des UFR en ZDR, le régulateur contrôle la confirmation de réservation du spectateur UFR et celle de l'accompagnant associé (date et heure de la réservation, site de destination, nombre de passagers).

Si la ZDR ne possède pas de régulateur, cette compétence de contrôle d'éligibilité revient aux conducteurs directement lors de la montée à bord de la navette.

3.3. Prise en charge des UFR et de leurs accompagnants

3.3.1.1. Modalités de prise en charge et de dépose

Le Titulaire est responsable de faciliter au maximum la prise en charge, cela inclut :

- Mise en place d'un périmètre de sécurité approprié pour permettre le déploiement de rampe d'accès à la navette,
- Echange avec les spectateurs UFR pour confirmer leur besoin,
- Accompagnement du spectateur UFR dans son installation dans le véhicule (attache, fixation du fauteuil...),
- Au besoin, communiquer avec l'utilisateur via la messagerie anonyme / appel anonyme depuis l'application de la centrale de réservation,
- Toute autre proposition du Titulaire.

Il convient de préciser que si l'accès au service est garanti pour les spectateurs UFR ayant réservé en amont, le Titulaire doit également mettre en œuvre tous les moyens possibles, dès lors que cela reste des situations exceptionnelles et que des places sont vacantes dans les véhicules, pour proposer le service aux spectateurs UFR dotés d'un billet mais n'ayant pas réservé le service en amont.

3.3.1.2. Confirmation de la prise en charge et de la dépose

Le conducteur confirme immédiatement la prise en charge au début d'un trajet, et confirme immédiatement la dépose une fois que celle-ci a été réalisée. L'information doit remonter dans la centrale de réservation. La confirmation de la prise en charge et de la dépose entraîne la validation du trajet réalisé. Ces éléments doivent être visibles par les usagers (e.g. réception d'une notification ou d'un email indiquant le début du trajet), et par le Titulaire, en temps réel.

3.4. Réalisation des courses

3.4.1. Descriptions des trajets à réaliser

Le Titulaire est responsable de l'acheminement des spectateurs UFR depuis les zones de dépose / reprise des grandes gares parisiennes jusqu'aux zones de dépose / reprise des sites de compétitions. Le Titulaire est également en charge des trajets retours, depuis les sites de compétition vers les grandes gares parisiennes.

Les spectateurs UFR auront la possibilité de réserver :

- Un trajet aller / retour,
- Un trajet aller ou retour uniquement
- Un aller depuis une gare et un retour vers une autre gare

Aucun trajet de site à site ne sera envisageable et aucun arrêt ne sera possible entre la zone de prise en charge et celle de dépose.

Les trajets sont définis en amont et planifiés depuis la centrale de réservation. Des modifications pourront être exigées en cas d'aléas. Le Titulaire sera ainsi soumis aux éventuelles contraintes de circulation ou autres qu'Ile-de-France Mobilités lui relatera.

La cérémonie d'ouverture des JO doit être adressé de manière identique à tout autre épreuves sportives des JOP. Les spectateurs UFR ayant obtenu un ticket via la billetterie payante exclusivement peuvent réserver le service JOP UFR. Néanmoins, des contraintes en matière de transport sont susceptibles de s'appliquer et seront communiquées ultérieurement par IDFM au transporteur.

3.4.2. Modalités de réalisation

Les navettes du service Ile-de-France Mobilités JOP UFR auront accès aux voies bus des collectivités, aux voies et itinéraires olympiques. Les navettes pourront accéder aux zones de filtrage aux abords des sites.

Les pouvoirs publics se réservent le droit de modifier ces accès à tout moment. De plus, ces facilités seront soumises à l'obtention des autorisations requises auprès de la Préfecture de Police.

L'ensemble des voies olympiques et itinéraires olympiques sont présentées en Annexe (Cf. Annexe_06_Carte du réseau olympique).

3.5. Relation client

Paris 2024 et IDFM mènent des travaux sur le chantier communication et Relation client en prévision des JO et des JP. Les solutions proposées pour adresser la relation client dans cet appel d'offre doivent ainsi s'inscrire en cohérence avec les services de relation clients mis en place par Paris 2024.

Plusieurs canaux de communication sont ainsi prévus par Paris 2024 :

- Mailing, dont les contenus sont à configurer. IDFM pourra s'associer à P24 et à d'autres acteurs pour configurer les contenus globalement sur l'accessibilité et définir le calendrier de communication.
- Notification sur l'application billetterie, dont disposera chaque spectateur car portant les billets pour les compétitions
- Notification et communications / informations larges sur l'application P24.

3.5.1. Interaction avec la centrale de réservation sur la relation client

	Problématique / nature de l'action	Canal de dialogue avec l'UFR
EN AMONT DES COMPETITIONS	Répondre aux sollicitations des UFR en amont du transport	Saisie via app / site / mail Analyse et réponse par l'exploitant
PENDANT LES COMPETITIONS	Répondre aux questions urgentes des UFR / accompagnants : ma navette n'est pas là, je ne trouve pas le mobilier urbain adéquat... <i>(Ouverture J-quelques jours avant le début des jeux olympiques)</i>	Via canal téléphonique ; Réponse par un opérateur bilingue (français / anglais)
SUITES DU SERVICE	Evaluation de la qualité de service (questionnaire, sondage...)	Saisie via app / site / mail par le spectateur Analyse par l'exploitant
	Question et réclamation sur le service (retard, objet perdu, ...)	Saisie via app / site / mail Analyse et réponse par l'exploitant

3.5.2. Relation client en amont du déplacement

La centrale de réservation met en place un dispositif de confirmation / reconfirmation visant à limiter au maximum les « no show » le jour du déplacement. Ce dispositif sera configuré avec Ile-de-France Mobilités et l'exploitant pendant la phase de mise en service et pourra être adapté en cours de service selon les situations rencontrées.

La centrale de réservation communiquera automatiquement les informations requises pour la réalisation du transport au voyageur.

La centrale de réservation aura également la capacité à pousser automatiquement des informations sur le service et les modes de transport pendant les JO et JP.

Le Titulaire proposera, via la centrale de réservation, une FAQ, à configurer pendant la phase de mise en service avec Ile-de-France Mobilités. Celle-ci pourra être mise à jour tout au long de la période entre janvier et septembre 2024.

Il sera enfin possible d'adresser un message au centre de relation client via un formulaire à configurer en phase de préparation de la mise en service si la FAQ n'a pas pu répondre à ses attentes. Dès lors, l'exploitant sera en charge de prendre connaissance des demandes, d'en assurer le traitement et de fournir une réponse au spectateur,

- Dans un délai de 48h pendant la période hors compétition
- Dans un délai de 12h pendant les périodes de compétition

3.5.3. Relation client le jour du déplacement

Le Titulaire est en charge de proposer tous les éléments d'information voyageur qu'il juge nécessaire pour permettre au spectateur UFR et à son accompagnant d'identifier le service et sa navette.

Le jour du déplacement, le spectateur UFR pourra contacter un numéro de téléphone en urgence dans la mesure où ses demandes n'ont pu être traitées par les personnels de l'exploitant sur le terrain. Ce service de relation client par téléphone sera ouvert pendant les heures de services, en français et en anglais. Il permettra au spectateur UFR :

- De s'informer sur la localisation de sa navette
- D'effectuer une demande / réclamation relative à son déplacement
- D'effectuer une modification de sa réservation

Lors des sollicitations téléphoniques, une prise en charge en moins de 3 minutes est attendue.

A titre indicatif, le nombre global de sollicitations téléphoniques attendues par Paris 24 est de 200 000 contacts (pour des raisons variées : billetterie, restauration, transports...) sur la période des JO et des JP soit une sollicitation par environ 2% des 10 millions de visiteurs attendus. Dans le cadre du service JOP UFR, les estimations du volume de sollicitation de l'assistance sont d'environ 100 par jour pendant les journées de compétitions JO et JP. 3 niveaux d'assistance doivent ainsi être définis tels que :

- Le niveau 1 (F.A.Q., informations en ligne...) devrait résoudre environ 70% des demandes,
- Le niveau 2 (centre de contact pour des problématiques simples) devrait résoudre environ 20% des demandes,
- Le niveau 3 (centre de contact pour des problématiques complexes) devrait résoudre environ 10% des demandes.

Il conviendra au Titulaire de proposer des moyens adaptés pour couvrir la demande qui surviendra.

3.5.4. Relation client suite au déplacement

Les formulaires mis en place par la centrale peuvent permettre aux spectateurs UFR de réaliser des réclamations / demandes à l'issue du déplacement.

Par ailleurs, un questionnaire sera proposé à l'issue du déplacement par la centrale de réservation afin d'enregistrer sa satisfaction sur le service rendu et ses suggestions

d'amélioration. L'exploitant aura en charge d'analyser ces éléments pour alimenter les points de pilotage avec Ile-de-France Mobilités.

3.5.5. Gestion de la donnée dans le cadre de la relation client

Le Titulaire doit être en capacité de traiter les sollicitations des spectateurs UFR en matière de relation client. Il pourra ainsi faire appel à un outil de gestion de la relation client (GRC).

A ce titre, le Titulaire pourra extraire et ou manipuler des données personnelles. Il est donc soumis aux mêmes contraintes réglementaires concernant le traitement de la donnée des utilisateurs que le Titulaire du marché centrale de réservation (Cf Annexe_10_RGPD ; Annexe_11_Confidentialité ; Annexe_12_Propriété intellectuelle).

3.5.5.1. Définition des données

Le TITULAIRE tiendra à jour la liste des informations conservées dans son GRC et utilisé dans le cadre de ses travaux. Il établira une cartographie de ces données dans laquelle il doit décrire les éléments suivants :

- Nom et description des champs ;
- Source de la donnée et usage ;
- Sensibilité de la donnée (donnée personnelle, donnée personnelle sensible, donnée financière ou protégée par le secret des affaires, donnée confidentielle...) ;
- Groupes d'utilisateurs habilités à consulter / modifier la donnée ;
- Durée de conservation.

Ces données sont constituées, à minima, des éléments suivants :

- Gestion des clients : identité (nom, prénom, date de naissance), coordonnées (pays, code postal, adresse électronique, numéro de téléphone), coordonnées de paiement, préférences et éléments nécessaires pour la prise en charge du client ;
- Flux de réservation des déplacements (lieu de prise en charge, lieu de dépose, horaires, trajets, préférences, date et heure de prise de réservation / prise en compte / planification / réalisation, données liées aux réclamations) ;
- Historique des déplacements avec les moyens mis en œuvre.

3.5.5.2. Cadre général de gestion des données

Les services mis à disposition des utilisateurs au travers des applications reposeront sur des modèles de données dont la conception fait partie de la prestation attendue.

ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS est propriétaire de cette base de données. Le TITULAIRE doit être en mesure de les lui restituer en cas de rupture du contrat ou de cessation du contrat.

ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS n'autorise le TITULAIRE à utiliser ces données qu'exclusivement dans le cadre des finalités du contrat et de la prestation demandée.

Un export des données vers ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS pourra être opéré sur simple demande d'ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS. Les données seront fournies de façon sécurisée dans des formats standards, par exemple : JSON, XML, CSV, Excel.... Les bonnes pratiques de nommage doivent être respectées (notamment : ne pas remplacer des champs de date par des champs texte, comme « T3 2023 »).

3.5.5.3. Conformité réglementaire

Il est demandé au TITULAIRE de se conformer aux exigences du Référentiel Général de Sécurité (RGS) et de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'Etat (PSSI-E) de l'Agence nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) et de décrire son organisation sur les domaines décrits dans ces documents.

Enfin, il est demandé au TITULAIRE de proposer une solution incluant la protection de la vie privée dès la conception (« Privacy by design »).

Le TITULAIRE devra notamment proposer une solution de traitement des données de relation clients, garantissant les exigences de protection des données et de cybersécurité en vigueur, notamment le respect du référentiel général de sécurité de l'ANSSI.

Elles couvriront donc l'intégralité du spectre de la sécurité Internet, et notamment :

- Le filtrage des accès
- La détection en ligne d'intrusion de toutes sortes
- La détection et le blocage des virus
- La protection contre les attaques visant à nuire à la disponibilité des applications, le défacement et autres.

Le TITULAIRE fournira une analyse de la sécurité de son système d'information avant sa mise en service.

ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS se réserve également le droit d'effectuer des audits de la sécurité du système d'information du TITULAIRE.

3.5.5.4. Sauvegarde des données

Les données doivent être sauvegardées, restaurées en cas d'incidents majeurs ou restituées en cas de demande d'ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS. En tout état de cause, le TITULAIRE devra garantir la pérennité des sauvegardes et des archivages par l'utilisation de moyens de stockage appropriés et sécurisés.

Il appartiendra au TITULAIRE de mettre en place l'ensemble des procédures de sauvegarde et de restauration des données (back-up). Ces procédures doivent figurer dans le plan de sauvegarde.

Au titre de ce processus, l'activité du TITULAIRE vise à :

- Dupliquer et mettre en sécurité les données gérées ;
- Assurer la pérennité et la récupération de l'ensemble des données critiques ;
- Appliquer aux sauvegardes les mêmes mesures de sécurité que celles appliquées aux données de production.

Le TITULAIRE réalise les sauvegardes, réalise les restaurations demandées après analyse d'impact, teste de manière régulière et est garant du bon fonctionnement du processus de gestion des sauvegardes et des restaurations. Il est responsable de l'accès aux données sauvegardées et de leur intégrité.

Plusieurs jeux de sauvegarde sont réalisés pour permettre, en cas de dysfonctionnement d'un jeu de sauvegarde, de pouvoir tout de même restaurer le système.

Un jeu de sauvegarde antérieur est systématiquement conservé pour pouvoir servir d'archives de secours en cas de défaillance des sauvegardes récentes.

Le TITULAIRE assure une gestion précise des supports de sauvegarde, met à disposition un catalogue des sauvegardes, assure la rétention des sauvegardes. Les procédures de sauvegarde doivent pouvoir s'effectuer « à chaud » (i.e. sans interruption de service), sans impact structurant sur les performances des services infogérées.

3.5.5.5. Protection des données personnelles et engagement des Parties

Chacune des Parties s'engage à respecter la Règlementation relative à la protection des Données.

Les termes non définis au titre du Contrat et utilisés dans la présente clause ont le sens qui leur est donné dans le RGPD.

Au titre du Contrat, ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS agit en qualité de Responsable de traitement à l'égard du traitement des Données décrit à l'article ci-après.

Le TITULAIRE agit au titre du Contrat en qualité de Sous-traitant. A ce titre, il traite les Données pour les seuls besoins de l'exécution du Contrat et dans les conditions visées au Contrat.

Le Sous-traitant s'engage à ne traiter les Données qu'en stricte conformité avec les instructions documentées du Responsable de traitement telles que notamment décrites dans la présente clause.

Il n'agit qu'en stricte conformité avec la Règlementation relative à la protection des Données. A cet effet, le Sous-traitant (TITULAIRE) :

- Garantit que les outils et process de traitement respectent les principes de protection des Données dès la conception et par défaut et les fera évoluer pour s'assurer de ce respect ;

- Met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque. Ces mesures peuvent notamment être (i) la pseudonymisation et le chiffrement lors de l'hébergement et du transit des Données, (ii) des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constante des systèmes et services de traitement, (iii) des moyens permettant de rétablir la disponibilité des Données et l'accès à celles-ci dans les délais appropriés en cas d'incident, (iv) une procédure visant à tester, à analyser, et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement ;

- Procède régulièrement à des tests des Mesures de protection selon les modalités conformes à la Règlementation relative à la protection des Données, les met régulièrement à jour ou met en place des mesures complémentaires pour s'assurer qu'elles restent conformes aux meilleurs standards du marché et aux préconisations des autorités compétente en matière de protection des Données ;

- Tient un registre des traitements effectués pour le compte du Responsable de traitement ;

- S'engage à ne pas extraire, dupliquer ou reproduire les Données et informations du Responsable de traitement notamment présentes dans son système d'information ;

- Communique au Responsable de traitement l'identité et les coordonnées de son délégué à la protection des données sur simple demande écrite du Responsable de traitement ;

Met à la disposition du Responsable de traitement l'ensemble de la documentation nécessaire pour démontrer le respect à ses obligations et pour faciliter la réalisation d'audits et d'inspection par le Responsable de traitement ou son mandataire ;

Permet l'accès, à chaque fois que le Responsable de traitement l'estimera nécessaire, au Responsable de traitement ou ses délégataires, le cas échéant sur place, à toutes informations relatives aux prestations objet du présent Contrat, dans le respect des réglementations relatives à la communication des informations.

De convention expresse, il est entendu entre les Parties que le Sous-traitant ne peut procéder à des transferts vers un pays tiers à l'Union Européenne ou vers le Royaume-Uni sans autorisation écrite, préalable et spécifique. Par exception, un tel transfert est possible si le Sous-traitant (TITULAIRE) y est tenu en vertu d'une obligation légale ou réglementaire à laquelle il est soumis. Dans une telle hypothèse, le Sous-traitant (TITULAIRE) informe par écrit le Responsable de traitement de cette obligation avant le transfert.

Le Sous-traitant (TITULAIRE) informe immédiatement le Responsable de traitement si :

Il n'est plus en mesure d'exécuter le présent Contrat conformément aux instructions du Responsable de traitement ou conformément à la Règlementation relative à la protection des Données ;

Une instruction du Responsable de traitement lui semble être donnée en violation avec la Règlementation relative à la protection des Données.

Par ailleurs, le Sous-traitant (TITULAIRE) déclare former régulièrement ses collaborateurs sur la protection des Données et, en particulier, ceux autorisés à accéder aux Données. Ces collaborateurs doivent être soumis à une obligation contractuelle ou légale de confidentialité.

Le Sous-traitant (TITULAIRE) fait ses meilleurs efforts pour apporter au Responsable de traitement tout l'aide nécessaire pour :

Répondre aux demandes d'exercice de droits des personnes concernées ;

L'aider à garantir le respect de ses obligations issues de la Règlementation relative à la protection des Données en matière de sécurité, de notifications à l'autorité de contrôle et aux personnes concernées d'une violation de Données, d'analyse d'impact relative à la protection des Données, d'analyse d'impact relative à la protection des Données, avec ou sans consultations préalable de l'autorité de contrôle et, plus généralement, en tant que de besoin dans le cadre des échanges et requêtes d'une autorité de contrôle.

Le Sous-traitant (TITULAIRE) informe le responsable de traitement dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et, dans tous les cas, dans des délais permettant au Responsable de traitement de se conformer à ses obligations légales :

Des perturbations affectant les opérations de traitement ;

De toute violation de Données.

En cas de violation de Données, le Sous-traitant (TITULAIRE) s'engage à :

Coopérer avec le Responsable de traitement pour en limiter les effets ;

Prendre toutes les mesures nécessaires pour y remédier à ses frais y compris, le cas échéant, toutes les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives ;

Mobiliser les moyens humains et techniques adaptés afin de prendre les mesures de sauvegarde nécessaires ;

Ne procéder, sans instruction préalable du Responsable de Traitement, à aucune notification auprès des personnes concernées ou autorités de contrôle.

En cas de recrutement de sous-traitants ultérieurs, le Sous-traitant (TITULAIRE) doit recueillir l'autorisation écrite, préalable et spécifique du Responsable de traitement.

Le Sous-traitant (TITULAIRE) ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du Responsable de traitement. Il appartient au Sous-traitant initial de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des Données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des Données, le Sous-traitant (TITULAIRE) initial demeure pleinement responsable devant le Responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

Au terme du Contrat, le Sous-traitant (TITULAIRE) s'engage à supprimer toutes les Données ainsi que toutes les copies de ces Données.

3.5.5.6. Prestations demandées au TITULAIRE

Lors de l'inscription sur la centrale de réservation, les données transmises par l'utilisateur sont : **nom, prénom, date de naissance, adresse e-mail, téléphone, pays, code postal, mot de passe**. Ces différentes données sont susceptibles d'être manipulées par le Titulaire et incorporées dans le GRC.

Les données personnelles traitées par le TITULAIRE durant la prestation seront collectées et traitées par le TITULAIRE uniquement pour répondre aux finalités fixées dans le cadre de la prestation de contractualisée.

La durée de conservation et de traitement des données personnelles dans le SI du TITULAIRE correspond à 12 mois à compter du dernier contact avec le client.

Le TITULAIRE s'engage à permettre à ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS de pouvoir auditer ses systèmes et applications afin de vérifier que les obligations prévues dans le CCAP sont bien respectées.

3.5.5.7. Description des traitements

Objet du traitement		
Durée du traitement		
Finalités du traitement		
Nature du traitement opéré par le Sous-traitant	☐ Collecte ☐ Enregistrement ☐ Organisation ☐ Structuration ☐ Hébergement/conservation ☐ Adaptation/ modification/ enrichissement ☐ Extraction/ récupération	☐ Analyse de données/statistiques ☐ Profilage ☐ Communication (transmission, diffusion, mise à disposition) ☐ Masquage (pseudonymisation, anonymisation)

	☐ Consultation ☐ Utilisation ☐ Limitation/ restriction d'utilisation ou d'accès	☐ Rapprochement/ réconciliation/ interconnexion ☐ Effacement/ destruction ☐ Autre
Catégories de Données traitées	☐ Identification personnelle ☐ Données relatives à la vie professionnelle ☐ Données relatives à la vie personnelle ☐ Données d'ordre économique ☐ Données de localisation ☐ Données de connexion	☐ Origines raciales ou ethniques ☐ Opinions politiques ☐ Convictions religieuses ou philosophiques ☐ Appartenance syndicale ☐ Données génétiques ☐ Données biométriques ☐ Santé/handicap ☐ Orientation sexuelle ☐ Condamnations pénales ou infractions ☐ Numéro de sécurité sociale
Catégories de personnes concernées	☐ Agents et anciens agents ☐ Visiteurs ☐ Usagers ☐ Prospects	☐ Souscripteurs ☐ Fournisseurs, consultants ☐ Contacts ☐ Autres.....

3.5.5.8. Durée de conservation des données, hors données personnelles

La durée de conservation des données utilisées pour évaluer la qualité de service et pour le *reporting* (qui ne sont pas des données personnelles) devra être de 6 mois minimum. Cela permettra notamment de pouvoir procéder à des analyses sur une durée suffisamment longue et d'auditer.

4. Exigences attendues pour réaliser le service

Le Titulaire met à disposition l'ensemble des moyens prévus au marché pour répondre aux demandes du service JO et JP UFR. En ce sens, il doit en continu avoir :

1. Les effectifs humains suffisants pour répondre aux besoins de transport réels (c'est-à-dire au nombre de spectateurs UFR ayant réellement réservé le service). Afin de faciliter l'estimation de la flotte nécessaire et à titre indicatif, les jauges maximales de places UFR par session sont fournies en annexe (Cf. Annexe_01_Jauges UFR JO et JP),
2. Les effectifs humains pour assurer la régulation des flux de spectateurs UFR sur les zones de dépose / reprise (en gare et sur les sites de compétition), ainsi que des flux de véhicules sur l'ensemble du réseau de transport ainsi que sur les zones de reprise,
3. Les effectifs humains suffisants pour assurer la coordination centrale du service et le pilotage avec Ile-de-France Mobilités et le titulaire de la centrale de réservation,
4. Les moyens matériels suffisants et adaptés au transport d'UFR, de son accompagnant et de leur fauteuil roulant.

Le Titulaire, s'il fait appel à la sous-traitance, devra assurer un même niveau d'information et de qualité aux usagers.

4.1. Matériel roulant

Il conviendra au Titulaire de dimensionner sa flotte pour couvrir l'ensemble de la demande exposée plus haut dans ce CCTP.

Une version actualisée des temps de parcours selon les différents trajets (origines / destinations, utilisation des voies olympiques...) sera transmise au titulaire retenu. Il convient néanmoins que le Titulaire prenne en considération un trafic dense, malgré l'utilisation des voies olympiques.

4.1.1. Caractéristiques du parc de véhicules

Les véhicules sont fournis par le Titulaire (ou ses sous-traitants), aucun véhicule ne sera fourni par ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS pour ce service. Il dimensionne son parc de manière à répondre à l'ensemble des demandes dans la limite fixée par le cahier des charges.

Composition et équipement des véhicules

Il est imposé au Titulaire de disposer de véhicules permettant le transport de personnes en fauteuil roulant et de leur accompagnant.

Il appartient au Titulaire, sur la base de sa connaissance des réservations, de dimensionner et de configurer de manière optimale sa flotte en termes de nombre de véhicules, places disponibles au sein de chacun d'eux, typologie... Il appartient au Titulaire de détailler la flotte disponible et mobilisée de façon distincte pour les JO et pour les JP.

Il est attendu du Titulaire une proposition de flotte optimisée au regard de sa connaissance du marché et de l'usage du service JOP UFR. Les véhicules doivent être équipés de systèmes d'accès et de systèmes de maintien des fauteuils roulants, conformes à la réglementation en vigueur. Tous les véhicules doivent être équipés :

- D'un terminal permettant l'installation de l'application conducteur fournie par la centrale de réservation, qui inclura :
 - o Un moyen de communication avec la centrale de réservation
 - o L'envoi ou la réception de données avec la centrale de réservation
 - o Un moyen de géolocalisation et de guidage
 - o Un système de visualisation et de confirmation des réservations

- Du matériel de sécurité nécessaire conformément à la réglementation en vigueur.

Le Titulaire est tenu responsable des démarches de mise en route des véhicules (carte grise, assurance... mais aussi des démarches d'inscription des véhicules auprès de la Préfecture de police via leur plaque d'immatriculation etc). Le Titulaire doit être en capacité de fournir sur demande d'Île-de-France Mobilités une copie de la carte grise et de l'attestation d'assurance du véhicule. Il est également garant de la propreté du véhicule à la fois extérieure et intérieure.

Catégories de fauteuils prises en compte

Le répondant détaillera le cas échéant les types de fauteuil roulant qui ne pourraient être pris en charge et les configurations nécessitant une prise en charge spécifique (fauteuils électriques, position allongée ...).

Le Titulaire doit détailler dans son mémoire technique les éléments qu'il souhaite mettre en œuvre pour favoriser le confort et la sécurité des passagers.

4.1.2. Signalétique légère des véhicules

En vue d'orienter les spectateurs UFR au sein des zones de dépose reprise pour identifier leur navette, il est envisagé un système simple, à mettre en place par l'opérateur sur la base de visuels fournis par ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

Le Titulaire a la charge d'appliquer cette signalétique légère sur ses véhicules selon les modalités qu'il juge appropriées.

4.2. Ressources humaines

4.2.1.1. Périmètre d'intervention de l'exploitant et rôles associés

Périmètre d'intervention et responsabilités du Titulaire	Coordinateur long terme	Coordinateur court terme	Régulateur véhic. / gare	Régulateur flux UFR	Conducteurs
1. Réceptionner la demande de transport	X				
2. Constituer l'offre adaptée	X				
3. Créer le service		X			
5. Confirmer la réservation et l'heure de prise en charge à l'UFR	X	X			

6. Préparer le véhicule		X			X
7. Amener le véhicule vers la zone de régulation					X
8. Accueillir l'UFR				X	
9. Délimiter une file d'attente				X	
10. Informer et gérer les difficultés des UFR				X	
11. Accueillir le véhicule dans la zone de régulation			X		
12. Délimiter les modalités d'attente des véhicules en zone de régulation		X	X		
13. Informer de l'évolution des flux		X	X	X	X
14. Répartir les UFR entre les différents véhicules				X	
15. Contrôler l'éligibilité des UFR à monter à bord				X	X
16. Prendre en charge l'UFR et l'installer					X
17. Vérifier la bonne destination des UFR en cohérence avec celle du véhicule			X	X	
18. Vérifier la présence de l'intégralité des UFR				X	X
19. Acheminer les passagers selon les indications GPS					X
20. Gérer les aléas générés par les passagers					X
21. Gérer les aléas de la route					X
22. Accéder à l'espace de dépose / reprise sur les sites					X
23. Déposer les passagers					X
24. Confirmer la dépose des passagers	X	X			X

4.2.2. Equipe projet dédiée en phase de préparation de la mise en service

Il est demandé au Titulaire d'affecter un référent JOP. Ce référent qui joue le rôle de coordinateur central, sera le point de contact unique pour les équipes d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. Le référent devra être identifié dans la réponse du titulaire et confirmé au lancement de la phase de préparation de la mise en service.

Le Titulaire devra alors proposer un mode d'organisation spécifique au projet ainsi qu'un schéma de communication clair et efficace.

En amont de l'événement, une phase de planification importante permettra d'affiner les besoins qui ont été définis, et qui sont susceptibles d'évoluer.

Le Titulaire présente dans son offre le mode de fonctionnement envisagé pour l'événement avec ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS et la centrale de réservation, ainsi que les outils sur lesquels il s'appuie habituellement ou qu'il mettra en place pour organiser et coordonner sa prestation avec celle de la centrale de mobilité.

En phase de préparation de la mise en service, il est attendu du Titulaire qu'il traite à minima les thématiques suivantes :

- Mise en place des ateliers de travail avec le titulaire de la centrale et Ile-de-France mobilités ;
- Définition de la comitologie appropriée ;
- Définition des fonctionnalités nécessaires à la mise en œuvre de chacune des interfaces (coordinateur, conducteur, régulateur en gare...) ;
- Cadrage du besoin en matière de relation client ;
- Conception des indicateurs à suivre et des modalités de suivi associées ;
- Présenter les zones de dépose reprise aux régulateurs conducteurs ;
- Former les régulateurs et les conducteurs aux outils de la centrale ;
- Marche à blanc et autres tests éventuels ;
- ...

4.2.3. Conditions générales de prise en charge et d'accompagnement

Les actions de prise en charge du spectateur UFR par le Titulaire s'effectuent à partir de l'arrivée sur la ZDR.

4.2.3.1. Compétences attendues du régulateur

Le service implique un dialogue permanent entre le coordinateur central et le régulateur sur site / en gare. Ces acteurs assurent le bon fonctionnement du service et pilotent l'activité dans son ensemble :

- Le coordinateur central a pour mission de piloter l'activité générale du service : suivi d'indicateurs, dialogue avec le titulaire de la centrale de réservation et/ou ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS, gestion des alertes et des difficultés.
- Le régulateur sur site / en gare doit être capable de parler français et anglais :
 - Il s'assure de la bonne gestion du flux d'UFR, de répondre aux questions et sollicitations des spectateurs, il met en œuvre, sous réserve de disponibilité et de manière exceptionnelle, les moyens pour permettre aux spectateurs UFR sans réservation d'accéder au service ...
 - Il assure également un rôle de coordinateur du flux de véhicule dans sa zone de dépose /de reprise : dialogue avec les conducteurs pour les informer de places disponibles, s'assure d'un nombre adéquat de véhicules par rapport à la demande de spectateur UFR en gare et/ou sur site, remonte les alertes en cas d'incohérence au régulateur central...
 - Il dispose d'une connaissance simple des sites sur lesquels il est positionné
 - Il maîtrise les caractéristiques du service JOP UFR et est autonome sur l'utilisation de la centrale de réservation

4.2.4. Rôle du conducteur

4.2.4.1. Compétences attendues

Le conducteur doit fournir le meilleur service à chaque usager. Le titulaire est responsable du parcours de formation suivi par le conducteur et de son niveau de compétence.

Il lui conviendra de préciser dans sa réponse :

- Les formations suivies par l'ensemble des conducteurs mobilisés dans le cadre du service ;
- L'expérience minimum des conducteurs mobilisés ;
- Les volumes et caractéristiques du plan de recrutement si le titulaire doit recruter pour couvrir le besoin du service dans le cadre des JO et/ou des JP.

Le conducteur doit en continu avoir une attitude cordiale et bienveillante et rassurer les usagers en cas d'imprévu.

Lors de ses interactions avec les usagers, les conducteurs doivent s'exprimer en français de façon courtoise et compréhensible. Il est rappelé (pour le conducteur ou tout autre personnel du Titulaire) l'interdiction d'accepter un pourboire.

Le service proposé doit inclure la préparation du véhicule (emplacement, propreté, signalétique, ...) le stationnement sur la ZDR, l'installation d'un espace de prise en charge des UFR et de leur fauteuil roulant, ainsi que l'installation du spectateur dans le véhicule... Cette prise en charge comprend l'aide à l'installation en toute sécurité dans le véhicule, à la descente ainsi qu'un accompagnement sur le trottoir.

Le Titulaire est responsable de l'ensemble de cette phase de prise en charge et il lui revient la charge de spécifier les modalités qu'il prévoit de déployer pour optimiser les temps de prise en charge (aménagement de la zone de prise en charge, modalités d'attache des fauteuils roulants dans le véhicule...). A titre indicatif, il est estimé un temps de 15 min maximum pour prendre en charge 3 UFR et 3 accompagnants et libérer la zone

Dans le cadre de sa réponse, l'exploitant utilisera comme hypothèse de cout pour l'hébergement des conducteurs ne résidant pas en Ile-de-France : 200€ par conducteurs et par nuit.

4.3. Accréditation et accès aux sites

4.3.1.1. Accréditation des conducteurs et des régulateurs

Les équipes de Paris 2024 mettent en place un processus d'accréditation spécifique dans le cadre de l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques. L'accréditation est le document officiel permettant d'accéder aux différents sites de Paris 2024 en fonction du périmètre d'action de chaque acteur. Ce document est obligatoire, nominatif, personnel et par conséquent non transférable.

Le Titulaire, accompagné par ses points de contact ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS et Paris 2024, mènera les démarches permettant d'obtenir ces accréditations. Le processus d'accréditation se fera sur une plateforme dédiée. Le système d'accréditation sera ouvert en novembre 2023 et fermé en avril 2024. Chaque acteur (conducteur, régulateur, etc) amené à pénétrer sur une zone de filtrage devra faire l'objet d'une demande d'accréditation.

Les éléments à fournir seront à minima les suivants :

- Une photo format Passeport
- Etat civil (nom, prénom, adresse de résidence, etc)

Chaque demande d'accréditation sera soumise à une inspection de sécurité. Pour faire face aux refus d'accréditation qui pourraient avoir lieu suite aux inspections de sécurité, le Titulaire du marché devra prévoir un volume de conducteurs et de régulateurs demandant l'accréditation supérieur au volume requis. Le Titulaire est responsable de l'accréditation de leur personnel et du remplacement immédiat du personnel dont l'accréditation serait refusée.

A partir d'avril 2024, il sera possible de retirer son accréditation à l'UDAC (Uniform Distribution & Accreditation Centre), dont l'emplacement reste à définir. Le titulaire de chaque accréditation sera amené à venir retirer personnellement son accréditation.

Les accréditations pour les JO et pour les JP seront différentes. Les équipes de Paris 2024 étudient actuellement la possibilité de procéder à une demande unique pour les deux événements.

4.3.1.2. Accréditation des véhicules

L'accès des véhicules aux voies olympiques nécessite de faire une demande auprès de la préfecture de police. Chaque demande sera soumise à une inspection qui doit aboutir à la dotation d'un macaron que chaque véhicule doit arborer.

En complément, une demande complémentaire devra être transmise pour chacun des véhicules à la préfecture de police pour accéder et stationner au sein des zones de filtrage mise en place par les pouvoirs publics.

Le Titulaire, accompagné par ses points de contact ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS et Paris 2024, mènera les démarches permettant d'obtenir ces accréditations.

Les accréditations des conducteurs et des véhicules sont dissociées (chaque conducteur accrédité peut conduire l'ensemble des véhicules accrédités).

4.4. Conditions de réalisation des courses

4.4.1. Le service avec les moyens techniques

Le Titulaire est responsable de la bonne exécution des courses sur le terrain. Les opérateurs de transport ont accès à une / des interface(s) leur permettant de programmer, planifier et réguler les trajets, ou alors de gérer la relation spectateur.

4.4.1.1. Distribution des feuilles de route aux conducteurs et aux sous-traitants

Le Titulaire, via l'outil métier de la centrale de réservation est responsable d'assigner les feuilles de route à réaliser à des conducteurs et à des véhicules. Le Titulaire doit être en mesure de fournir les informations nécessaires à la centrale de réservation en amont du service (n° de la plaque d'immatriculation, type de véhicule, nombre de places UFR disponibles par véhicules) afin que ce dernier puisse assurer le bon fonctionnement du service.

4.4.1.2. Description des interfaces de la centrale pour les exploitants

Les opérateurs de transport ont accès à une / des interface(s) leur permettant de programmer, planifier, réguler et réaliser les voyages, ou alors de gérer la relation spectateur :

- Les planificateurs
- Les régulateurs
- Les conducteurs
- Les gestionnaires de la relation client

Le conducteur, le régulateur ou encore le coordinateur doivent bénéficier d'une interface leur donnant toutes les informations nécessaires à l'exécution du transport. En effet la centrale doit fournir à l'exploitant un outil de type feuille de route dématérialisée et mise à jour en temps réel. Cet outil permettra la mise à jour du guidage des chauffeurs selon l'état de la circulation.

Le Titulaire doit proposer dans sa réponse les modalités de gestion de la relation client (interface avec la centrale de réservation, transfert des demandes vers un système de gestion de la relation client en tant que tel pour permettre au Titulaire de traiter les données...).

L'interface du titulaire (coordinateur, régulateur ou conducteur) permettra d'avoir accès au positionnement des véhicules, aux retards prévisionnels, etc. L'objectif est de pouvoir identifier une course qu'il ne sera pas en situation d'assurer (et informer la Centrale de Réservation pour que celle-ci informe le spectateur UFR ou entre en contact avec le conducteur).

Les équipements (kit téléphonique, tablettes...) fournis aux conducteurs sont du ressort de l'exploitant et non de la Centrale de Réservation.

4.4.2. Capacité de réalisation du service

Pour faciliter la réalisation du service, le véhicule empruntera les voies Olympiques et Paralympiques à chaque fois que c'est possible.

4.4.2.1. La ponctualité

Au regard des exigences d'un événement tel que les JO et les JP, il sera apporté un point d'attention particulier au respect de la ponctualité.

4.4.2.2. Gestion de l'aléa et de la garantie du trajet :

Le Titulaire devra prévoir le dimensionnement des moyens nécessaires pour garantir l'exploitation du service, laquelle est, par nature, soumise à divers aléas : difficultés de circulation, absence de personnel, avarie matérielle etc.

Le Titulaire fournira à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES une description de l'ensemble des dispositifs qu'il entend mettre en œuvre pour assurer l'ensemble des services et honorer ses engagements relatifs à la régularité/ponctualité. Il devra expliciter sa gestion de la réserve de véhicules et de chauffeurs dédiée à l'aléa. Cette réserve devra être quantifiée, identifiée et affectée en fonction des aléas qui seront rencontrés lors de l'exploitation.

Le Titulaire devra s'appuyer sur les informations transmises par les pouvoirs publics afin d'anticiper les éventuels déviations et/ou retards et réagir instantanément pour pallier les différents aléas et les conséquences d'un retard ou d'une non-exécution par rapport aux services suivants.

Le régulateur devra anticiper et déclencher la réserve en cas de perturbation à tout moment de la journée afin que soient assurés l'entièreté des services.

4.4.3. Gestion des aléas

4.4.3.1. Non-présentation de l'utilisateur

En cas de non-présentation d'un spectateur UFR, l'information doit être remontée au coordinateur pour permettre le suivi d'indicateurs. Selon le contexte, le régulateur en gare propose aux éventuels autres spectateurs UFR ayant une réservation pour une navette ultérieure avec la même destination de monter à bord. Le cas échéant, la navette réalise son trajet pour ne pas entraîner de retard pour les autres spectateurs.

4.4.3.2. Aléas endogènes (aléas d'exploitations)

En cas de non-présentation du véhicule en raison d'un aléa d'exploitation (panne véhicule, absence d'un conducteur imprévue, ...), le Titulaire doit mettre en œuvre tous les moyens disponibles pour assurer le trajet de l'utilisateur.

Si le Titulaire est en incapacité totale de réaliser le trajet de l'utilisateur, une pénalité prévue au CCAP sera appliquée.

4.4.3.3. Aléas exogènes

En cas de non-présentation du véhicule en raison d'un aléa exogène (accident sur la route, temps de trajet réel plus long que le prévisionnel, ...), le Titulaire doit mettre en œuvre tous les moyens disponibles pour assurer le trajet de l'utilisateur.

4.4.3.4. Aléas exogènes (liés aux épreuves sportives)

En cas de retard, de report ou d'annulation d'une épreuve, le Titulaire a la responsabilité d'ajuster son offre s'il y est contraint (création d'un nouveau créneau, renforcement de l'offre...) et d'informer les bénéficiaires en cas de répercussions sur leurs réservations.

4.4.4. Gestion des frais : parking, péages, amendes

Le Titulaire est responsable de régler l'ensemble des éventuels frais additionnels des trajets à réaliser : péages notamment si des autoroutes payantes sont amenées à être utilisées pour répondre à des aléas routiers majeurs (A14, A86...), amendes, frais parking minute type gares, ...

Le Titulaire ne doit pas demander de compensation aux usagers qu'il transporte.

Les ZDR mises en place et utilisées par les navettes seront gratuites.

4.5. Encadrement de la sous-traitance

En cas de recours à la sous-traitance, le Titulaire reste seul responsable de la bonne exécution du service, tant vis-à-vis d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS que des usagers. Le Titulaire s'attache à mettre en place des solutions de sous-traitance en matière de transport lui permettant d'assurer une offre de service de transport la plus souple possible pour les usagers. Le sous-traitant doit répondre à l'ensemble des obligations relatives à la prestation de transport spécifiées dans le présent accord-cadre. Les conditions d'agrément des sous-traitants sont définies dans le CCAP.

4.6. Qualité de service attendu

4.6.1. Système de contrôle de la réalisation du service

La méthode de mesure reposera exclusivement sur la collecte automatique des données par la centrale de réservation et devra permettre d'identifier en temps réel la ponctualité aux arrêts ainsi que le taux de réalisation.

La régularité sera mesurée sur tous les trajets réalisés. Toutes les données disponibles, de chaque véhicule seront utilisées durant toute la période de l'évènement.

Les mesures seront réalisées dans le sens de la charge ainsi qu'à l'arrivée.

Les départs effectués en avance ne seront pas tolérés, sauf si le centre opérationnel en donne l'autorisation, ou si le bus est déjà rempli et si tous les spectateurs UFR prévus sont présents à bord du véhicule.

Le Titulaire devra ajuster la planification des courses en fonction des dernières estimations fournies par la centrale, des estimations de temps de parcours et du retour d'expérience des journées précédentes (Cf Annexe_07_Matrices des temps de parcours entre les ZDR UFR et les sites JO et Annexe_08_Base de donnée_Matrices des temps de parcours entre les ZDR UFR et les sites JO).

Contrôle de l'attitude commerciale du conducteur

Le Titulaire devra former les conducteurs aux compétences nécessaires pour adopter les comportements susceptibles de contribuer au bon déroulement des services.

Les comportements attendus de tous les collaborateurs du Titulaire devront contribuer à la qualité de service ressentie. Le conducteur devra avoir une attitude irréprochable.

Le conducteur devra maîtriser la conduite professionnelle, c'est-à-dire conduire dans le respect des normes, de la sécurité mais également veiller au confort des clients.

Pendant le service, il devra veiller au fonctionnement correct du véhicule et surveiller les indicateurs de l'application fournie par la centrale. Il devra également adopter la bonne attitude en cas d'incident ou d'accident et contacter les services qui conviennent.

En tant que seul représentant du Titulaire durant la réalisation du service, il lui revient de gérer les lieux, de faire respecter les règles.

Tout mauvais comportement pourra faire l'objet d'une pénalité au Titulaire. Les comportements ci-dessous seront jugés comme situation inacceptable, des pénalités en cas de manquements à l'attitude commerciale seront inévitablement appliquées selon les modalités décrites dans le CCAP.

Situation inacceptable :

- Fume à bord du véhicule
- Téléphone en conduisant (hors service de régulation)
- Refuse unilatéralement de prendre en charge un spectateur UFR
- Insulte ou provoque un usager
- Ne respecte pas le code la route (ne s'arrête pas à un feu rouge ou à un stop)

5. Description détaillée des missions (objectifs, prestations attendues)

5.1. Mission 1 : Préparation de la mise en service

5.1.1. Objectif de la mission

Cette prestation consiste à préparer l'ensemble des éléments nécessaires au lancement opérationnel du service de transport des spectateurs UFR pendant la période des Jeux olympiques et paralympiques.

5.1.2. Principales prestations attendues

Les principales prestations attendues de la mission sont les suivantes :

- Préparation de la mise à disposition des moyens humains et matériels
- Formation des personnels sur les sujets liés au transport de personnes en fauteuils roulants
- Formation des personnels aux outils mis à disposition par la centrale de réservation notamment les outils de régulation, et les interfaces à destination des conducteurs accompagnateurs
- Sécurisation des relations (avec ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS, la centrale de réservation, les sous-traitants, ...) et définition des processus cibles avec la centrale de réservation et Ile-de-France Mobilités
- Concevoir l'ensemble des processus (service après-vente, gestion de crise...) et réaliser les actions prioritaires (accréditation des véhicules, des conducteurs, des régulateurs...)
- Sécurisation des relations avec la centrale de réservation ;
- Définition des processus et des périodicités d'échange en amont, notamment sur la partie planification et régulation ;
- Suivre les formations aux outils mis à disposition par la centrale de réservation (module de planification, de régulation, applications conducteurs, ...).

L'organisation du Titulaire doit couvrir l'ensemble des besoins fonctionnels et les exigences fixés dans les paragraphes des chapitres 3 et 4 du présent CCTP.

5.2. Mission 2 : Exploitation du service de transport

5.2.1. Objectif de la mission

Cette prestation consiste à réaliser l'exploitation du service ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS JOP UFR, au sens de l'exécution du transport des personnes et de la gestion de la relation client, selon les conditions décrites dans ce CCTP.

Le Titulaire doit mettre en place une organisation (équipe, outils et matériel roulant) lui permettant de gérer et piloter l'exploitation du service selon les exigences fixées.

5.2.2. Principales prestations attendues

Le Titulaire réalise l'ensemble des activités suivantes pour couvrir une demande correspondant à 30% des jauges UFR puis selon les prestations activées par BPU :

- Gestion de la relation client (réponses aux sollicitations des spectateurs UFR, analyse des retours des passagers ...)
 - o Mise en place d'un traitement dématérialisé des sollicitations à partir de l'ouverture de la centrale début janvier 2024 et jusqu'à la fin du mois de septembre 2024
 - o Mise en place d'une plateforme téléphonique pour traiter les demandes urgentes pendant les périodes de compétitions (JO 24/07 au 11/08 et JP 28/08 au 08/09)
- Création du service d'exploitation pendant les périodes de compétitions (JO 24/07 au 11/08 et JP 28/08 au 08/09)
 - o Régulation des flux de véhicules aux abords des zones de dépose / reprise et sur l'ensemble du service ;
 - o Prise en charge des spectateurs UFR à la montée et à la descente des véhicules ;
 - o Réalisation des courses mise en place des équipements (kit téléphonique, tablettes...) fournis aux conducteurs par l'exploitant, gestion des aléas...
 - o Régulation des flux de spectateurs aux abords des zones de dépose / reprise (en gare et sur les sites de compétition) ;
 - o Pilotage opérationnel de l'activité avec la centrale de réservation

Afin de proposer un service au plus proche de la demande des spectateurs UFR, le marché ci présent exige du Titulaire une prestation d'exploitation du service visant à couvrir 30% de ces jauges. IDFM se réserve la possibilité d'exiger la couverture de tranche de jauges supplémentaires pouvant aller jusqu'à 70% affermies en septembre 2023 ou jusqu'à 40% des jauges mais affermies en mars 2024. Les possibilités d'affermissement en septembre 2023 et en mars 2024 sont exclusives l'une de l'autre : si une tranche est activée en septembre 2023, elle ne pourra en aucun cas l'être à nouveau en mars 2024.

5.3. Mission 3 : Appui au pilotage, au suivi de la performance et de la qualité de service

5.3.1. Objectif de la mission

Le Titulaire est responsable d'échanger régulièrement avec l'autorité organisatrice Île-de-France Mobilités et le cas échéant avec le Titulaire de la centrale sur l'exploitation du service, les difficultés éventuellement rencontrées et les pistes d'améliorations

envisageables. Le titulaire est responsable de détecter les anomalies sur son périmètre et d'alerter Île-de-France Mobilités sur la cause des anomalies.

Cette mission de suivi est primordiale pour un service de court terme avec des exigences aussi élevée en matière de ponctualité tel que celui des JOP UFR. Les 3 axes identifiés seront suivis au quotidien lors des échanges entre ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS et le Titulaire.

L'objectif est également, en cas de besoin, d'ajuster la prestation entre les JO et les JP pour répondre au mieux à la demande de service.

5.3.2. Principales prestations attendues

Le titulaire devra nommer un référent, coordinateur central, en charge du dialogue avec ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS et la centrale de réservation. Ce coordinateur devra être disponible pour les points de comitologie et les ateliers définis avec ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS lors de la phase de préparation. Les échanges ont vocation à être quotidiens avec un référent joignable à minima par téléphone et visio et sur les plages horaires de fonctionnement du service JOP UFR pendant toute la durée de compétitions (JO 24/07 au 11/08 et JP 28/08 au 08/09).

Le titulaire devra se rendre disponible pour l'ensemble des comités organisés, et fournir en amont des comités l'ensemble des documents ou données nécessaires à leur bonne réalisation. Île-de-France Mobilités sera chargée d'indiquer au titulaire les éventuels documents à produire en amont.

La fréquence, les participants ainsi que l'ordre du jour des différents comités envisagés à date pourront évoluer en fonction des besoins ponctuels et de l'état d'avancement du projet (phase préparation / phase de lancement / phase d'exploitation). D'autres comités ou réunions de travail ad hoc pourront être programmés sur demande de Île-de-France Mobilités ou des Titulaires.

5.3.2.1. Gouvernance

Le Titulaire doit se rendre disponible pour l'ensemble des comités listés ci-dessous, et fournir en amont de ces comités les documents ou données nécessaires à leur bonne réalisation. Île-de-France Mobilités se charge d'indiquer au Titulaire les éventuels documents à produire en amont.

Les différents comités envisagés à date incluant la participation du titulaire sont les suivants, sachant qu'ils pourront évoluer en fonction des besoins et en fonction de la temporalité (phase préparation / phase d'exploitation / phase d'appui au pilotage).

Instance n°1 : Comité technique

Cette réunion inclura le titulaire de la centrale de réservation et l'exploitant ainsi que les responsables opérationnels d'Île-de-France Mobilités. Le comité se réunira de façon hebdomadaire en phases de préparation et de lancement, et passera à 1 fois par jour pendant les JO et les JP. Le comité pourra également se réunir selon le besoin au vu de la courte durée de fonctionnement du service.

Le comité technique sera l'instance où les participants pourront échanger sur les questions et sujets opérationnels, identifier les pistes d'améliorations dans les échanges entre les acteurs de l'écosystème, et partager les prochaines actions à réaliser pour sécuriser le service.

Ce comité pourra être saisi en cellule de crise pendant la période des JO et des JP si le besoin est jugé nécessaire.

Instance n°2 : Comité de coordination

Ce comité regroupera Ile-de-France Mobilités, ainsi que le titulaire de la centrale de réservation et l'exploitant. Il sera d'une durée de 2h tous les mois. L'objectif sera de partager les points clés sur la coordination entre les titulaires, d'alerter sur les malus facturables pour non-respect des engagements contractuels / les bonus envisagés pour dépassement des objectifs sur les aspects qui concernent à la fois le titulaire et les exploitants, et d'échanger sur les actions correctives à mettre en place pour améliorer la qualité de service.

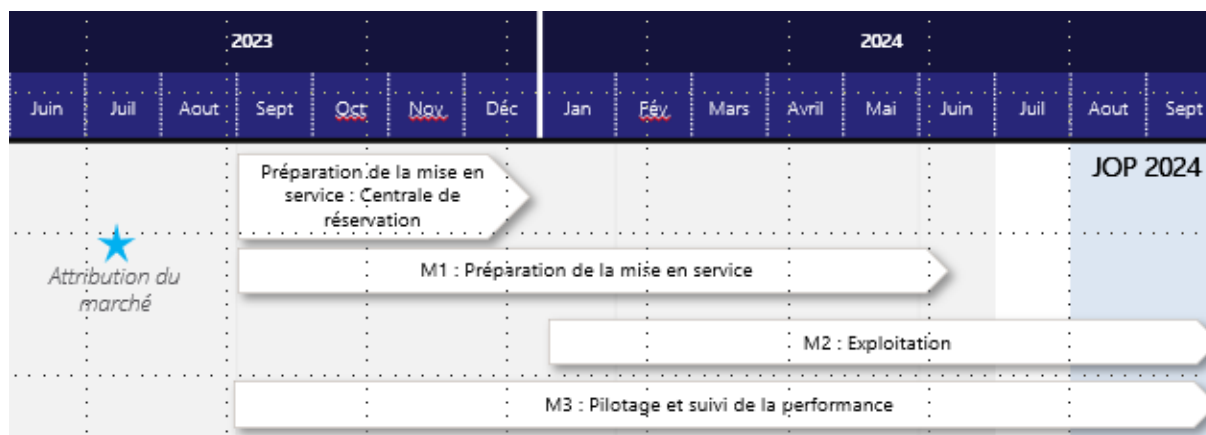
5.3.2.2. Suivi de l'activité et de la performance

Le Titulaire s'engage à produire, collecter et partager avec Ile-de-France Mobilités les données permettant le bon suivi de l'activité de transport JOP UFR visée par le marché. Certains éléments nécessiteront un travail commun de la centrale de réservation et du Titulaire.

Les modalités de ce suivi d'activité doivent être définies en amont de la mise en service avec Ile-de-France Mobilités et le Titulaire de la centrale de réservation. Il s'agit d'assurer un pilotage sur la performance du service, veiller à la qualité de service déployée etc

Le Titulaire aura la charge du traitement de la donnée fournie par la centrale et devra notamment, à minima, porter une attention particulière aux « no show », au taux de groupage sur chaque trajet...

5.4. Calendrier prévisionnel des missions 1 à 3



Légende : M.1 = Mission 1 : Phase préparatoire de l'exploitant, M.2 = Mission 2 : Exploitation du service par l'exploitant (relation client et exploitation du service de transport) ; M3 : Appui au pilotage au suivi de la performance et de la qualité de service