



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

**BOAMP.fr**

Bulletin officiel des annonces des marchés publics

## Avis d'attribution de marché

Attention : les informations contenues dans l'extrait PDF peuvent dans certains cas ne pas présenter le texte intégral de l'annonce. Les extraits PDF des annonces du BOAMP ne constituent pas le format officiel, pour consulter le texte intégral au format officiel du présent avis, cliquez sur <https://www.boamp.fr/pages/avis/?q=idweb:25-18641>

Département(s) de publication : **69**

Annonce n° **25-18641**

---

### Section 1 - Acheteur

#### 1.1 Acheteur

**Nom officiel** : SYTRAL Mobilités - TRANSPORT

**Activité de l'entité adjudicatrice** : Services de chemin de fer urbain, de tramway, de trolleybus ou d'autobus

### Section 2 - Procédure

#### 2.1 Procédure

**Titre** : Réalisation d'enquêtes satisfaction sur le périmètre SPL Relations Usagers

**Description** : L'objet de la présente procédure est de confier la réalisation des enquêtes satisfaction à un prestataire indépendant à même de déterminer la satisfaction usagers sur ces canaux de relation usagers (Site internet , Application mobile, Allô TCL , Agences commerciales) en garantissant un fort degré de fiabilité des enquêtes réalisées

**Identifiant de la procédure** : 235b3673-df0b-4e99-9762-abf88af00380

**Identifiant interne** : 24M0055

**Type de procédure** : Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

**La procédure est accélérée** : non

##### 2.1.1 Objet

**Nature du marché** : Services

**Nomenclature principale ( cpv )** : 79311200 Services de réalisation d'enquêtes

**Nomenclature supplémentaire ( cpv )** : 79311200 Services de réalisation d'enquêtes

##### 2.1.4 Informations générales

**Informations complémentaires :** Dans le respect des règles relatives au secret des affaires protégé par les dispositions de l'article L311-6 du code des relations entre le public et l'administration, le contrat pourra être consulté sur demande aux coordonnées de l'organisme acheteur telles qu'indiquées au présent avis d'attribution

**Base juridique :**

Directive 2014/25/UE

## Section 5 - Lot

### 5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0000

**Titre :** Réalisation d'enquêtes satisfaction sur le périmètre SPL Relations Usagers

**Description :** L'objet de la présente procédure est de confier la réalisation des enquêtes satisfaction à un prestataire indépendant à même de déterminer la satisfaction usagers sur ces canaux de relation usagers (Site internet , Application mobile, Allô TCL , Agences commerciales) en garantissant un fort degré de fiabilité des enquêtes réalisées

**Identifiant interne :** S-PF-1478795

#### 5.1.1 Objet

**Nature du marché :** Services

**Nomenclature principale ( cpv ):** 79311200 Services de réalisation d'enquêtes

**Nomenclature supplémentaire ( cpv ):** 79311200 Services de réalisation d'enquêtes

**Options :**

**Description des options :** L'acheteur se réserve la possibilité de conclure un ou des marchés passés sans publicité ni mise en concurrence préalables pour la réalisation de prestations similaires avec le titulaire en application des articles L2122-1 et R2122-7 du code de la commande publique

#### 5.1.3 Durée estimée

**Date de début :** 02/01/2025

**Durée :** 72 Mois

#### 5.1.4 Renouvellement

**Nombre maximal de renouvellements :** 3

**L'acheteur se réserve le droit d'effectuer des achats supplémentaires auprès du contractant, comme décrit ici :** Le marché est conclu pour une durée ferme de 3 ans, reconductible de façon tacite trois fois une année

#### 5.1.6 Informations générales

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

**Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP) :** oui

#### 5.1.7 Marché public stratégique

**Méthode utilisée pour réduire l'incidence environnementale :** Autre

**Objectif social promu :** Autre

#### 5.1.10 Critères d'attribution

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Description :** Valeur technique

Pondération (points, valeur exacte) : 55

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Description :** Critère valorisation « Transition écologique et responsabilité sociale des entreprises (Rse) »

Pondération (points, valeur exacte) : 5

**Critère :**

**Type :** Prix

**Description :** Prix

Pondération (points, valeur exacte) : 40

#### 5.1.12 Conditions du marché public

**Informations relatives aux délais de recours :** Cf. le greffe du Tribunal Administratif à l'adresse ci-dessus

#### 5.1.15 Techniques

**Accord-cadre :**

Pas d'accord-cadre

**Informations sur le système d'acquisition dynamique :**

Pas de système d'acquisition dynamique

#### 5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen

**Organisation chargée des procédures de recours :** Tribunal administratif de Lyon

**Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché :** SYTRAL

**TED eSender :** Avenue-Web Systèmes

## Section 6 - Résultats

**Valeur de tous les contrats attribués dans cet avis :** 293,040 Euro

### 6.1 Résultat – Identifiants des lots : LOT-0000

Au moins un lauréat a été choisi.

### 6.1.2 Informations sur les lauréats

**Lauréat :**

**Nom officiel :** AD HOC RESEARCH

**Offre :**

**Identifiant de l'offre :** AD HOC RESEARCH

**Identifiant du lot ou groupe de lots :** LOT-0000

**Valeur du résultat :** 293,040 Euro

**L'offre est une variante :** non

**Sous-traitance :** Non

**La valeur de la sous-traitance est connue :** non

**Le pourcentage de la sous-traitance est connu :** non

**Informations relatives au marché :**

**Identifiant du marché :** 24m0055

**Titre :** Réalisation d'enquêtes satisfaction sur le périmètre Spl Relations Usagers

**Date de conclusion du marché :** 05/02/2025

**Le marché est attribué dans le contexte d'un accord-cadre :** non

## Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

**Nom officiel :** Avenue-Web Systèmes

**Numéro d'enregistrement :** CD819BAA-9BAB-75A7-3DA5B5B973B589B6

**Ville :** Seyssinet-Pariset

**Code postal :** 38170

**Subdivision pays (NUTS) :** Isère ( FRK24 )

**Pays :** France

**Adresse électronique :** publications-joue@aws-france.com

**Téléphone :** +33480041260

**Rôles de cette organisation :**

**TED eSender**

8.1 ORG-0002

**Nom officiel :** SYTRAL Mobilités - TRANSPORT

**Numéro d'enregistrement :** 81301

**Adresse postale :** 21 Boulevard Marius Vivier Merle Cs 63815

**Ville :** Lyon

**Code postal :** 69487

**Subdivision pays (NUTS) :** Rhône ( FRK26 )

**Pays :** France

**Point de contact :** BERNARD Bruno

**Adresse électronique :** unitemarches@sytral.fr

**Téléphone :** 0472845800

**Télécopieur :** 0478531284

**Adresse internet :** <http://www.sytral.fr>

**Profil de l'acheteur :** <https://www.marches-publics.info>

**Rôles de cette organisation :**

**Acheteur**

#### 8.1 ORG-0003

**Nom officiel :** SYTRAL

**Numéro d'enregistrement :** 1714771

**Adresse postale :** 21 boulevard vivier merle Cs 63815

**Ville :** Lyon

**Code postal :** 69487

**Subdivision pays (NUTS) :** Rhône ( FRK26 )

**Pays :** France

**Adresse électronique :** unitemarches@sytral.fr

**Téléphone :** 0472845800

**Télécopieur :** 0478531284

**Rôles de cette organisation :**

**Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché**

#### 8.1 ORG-0004

**Nom officiel :** Tribunal administratif de Lyon

**Numéro d'enregistrement :** CD819BD4-9191-7966-E75DE0E0C55F14AA

**Adresse postale :** 184 rue Duguesclin

**Ville :** Lyon

**Code postal :** 69433

**Subdivision pays (NUTS) :** Rhône ( FRK26 )

**Pays :** France

**Adresse électronique :** [greffe.ta-lyon@juradm.fr](mailto:greffe.ta-lyon@juradm.fr)

**Téléphone :** 0478141010

**Télécopieur** : 0478141065

**Adresse internet** : <http://lyon.tribunal-administratif.fr/>

**Rôles de cette organisation** :

**Organisation chargée des procédures de recours**

8.1 ORG-0005

**Nom officiel** : AD HOC RESEARCH

**Taille de l'opérateur économique** : Micro, petite ou moyenne

**Numéro d'enregistrement** : 1478795-1-0-1

**Adresse postale** : 34 Quai Charles De Gaulle

**Ville** : Lyon 6eme

**Code postal** : 69006

**Subdivision pays (NUTS)** : Rhône ( FRK26 )

**Pays** : France

**Adresse électronique** : [qfriedrich@adhocresearch.com](mailto:qfriedrich@adhocresearch.com)

**Téléphone** : 04 78 42 91 78

**Rôles de cette organisation** :

**Soumissionnaire**

**Bénéficiaire effectif**

**Nationalité du propriétaire** : France

**Lauréat de ces lots** : LOT-0000

## **Section 11 - Informations relatives à l'avis**

11.1 Informations relatives à l'avis

**Identifiant/version de l'avis** : 6852d35c-41a3-4383-b041-61f5779f2d31 - 01

**Type de formulaire** : Résultats

**Type d'avis** : Avis d'attribution de marché ou de concession – régime ordinaire

**Date d'envoi de l'avis** : 17/02/2025 à 16:35

**Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible** : français

11.2 Informations relatives à la publication

---

**Date d'envoi du présent avis à la publication** : 17/02/2025