



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

BOAMP.fr

Bulletin officiel des annonces des marchés publics

Avis 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:25-40982>

Département(s) de publication : 75

Annonce n° 25-40982

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : COMUTITRES SAS

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 : Marché d'audit de la qualité produite et enquête de satisfaction

Description : Le présent marché a pour objet de réaliser des prestations visant à évaluer la qualité des produits fournis, ainsi qu'à mener une enquête de satisfaction auprès des usagers (clients). Dans ce cadre, COMUTITRES met en place un audit de la qualité produite, en vérifiant le respect des procédures de traitement des demandes clients par les téléconseillers. Parallèlement, une enquête de satisfaction est conduite auprès des clients ayant récemment contacté les centres de contact, afin d'identifier les axes d'amélioration et d'assurer une prestation conforme aux attentes. Les prestations sont détaillées dans le Cahier des Charges Techniques Particulières (CCTP) joint au Dossier de Consultation des Entreprises (DCE).

Identifiant de la procédure : 02cfa9cd-1a19-4d25-9e9a-6ad25df5958e

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

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79212000 Services d'audit

Nomenclature supplémentaire (cpv): 79720000 Services d'enquêtes

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

Nomenclature supplémentaire (cpv): 79342310 Services d'enquête auprès des consommateurs

Nomenclature supplémentaire (cpv): 79311300 Services d'analyses d'enquêtes

Nomenclature supplémentaire (cpv): 79342300 Services à la clientèle

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/25/UE

2.1.6 Motifs d'exclusion

Motifs d'exclusion purement nationaux :

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0001

Titre : Marché d'audit de la qualité produite et enquête de satisfaction

Description : Le présent marché a pour objet de réaliser des prestations visant à évaluer la qualité des produits fournis, ainsi qu'à mener une enquête de satisfaction auprès des usagers (clients). Dans ce cadre, COMUTITRES met en place un audit de la qualité produite, en vérifiant le respect des procédures de traitement des demandes clients par les téléconseillers. Parallèlement, une enquête de satisfaction est conduite auprès des clients ayant récemment contacté les centres de contact, afin d'identifier les axes d'amélioration et d'assurer une prestation conforme aux attentes. Les prestations sont détaillées dans le Cahier des Charges Techniques Particulières (CCTP) joint au Dossier de Consultation des Entreprises (DCE).

Identifiant interne : 25037_EAS_AQP/ASC

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79212000 Services d'audit

Nomenclature supplémentaire (cpv): 79720000 Services d'enquêtes

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

Nomenclature supplémentaire (cpv): 79342310 Services d'enquête auprès des consommateurs

Nomenclature supplémentaire (cpv): 79311300 Services d'analyses d'enquêtes

Nomenclature supplémentaire (cpv): 79342300 Services à la clientèle

Options :

Description des options : Le marché court à compter de sa date de notification. Il est conclu pour une durée d'un (1) an, renouvelable trois (3) fois par tacite reconduction. La durée totale du marché ainsi reconduit est de quatre (4) ans.

5.1.3 Durée estimée

Durée : 4 An

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 : En cours d'exécution du marché, Comutitres se réserve la possibilité de faire réaliser des prestations supplémentaires par le Titulaire du présent marché conformément aux articles R.2194-2 à R.2194-4 du code de la commande publique

5.1.6 Informations générales

Participation réservée : La participation n'est pas réservée.

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

Informations complémentaires : Il est conseillé de ne pas télécharger le DCE phase candidature en "anonyme.

5.1.9 Critères de sélection

Critère :

Type : Capacité technique et professionnelle

Nom : Les élément concernant la capacité technique et professionnelle figure dans le RC Candidature Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à convoquer pour la seconde étape de la procédure Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes: La procédure se déroulera en plusieurs étapes. À chaque étape, certains participants peuvent être éliminés.

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à convoquer pour la seconde étape de la procédure

Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes :

Nombre minimal de candidats à convoquer pour la seconde étape de la procédure : 1

Nombre maximal de candidats à convoquer pour la seconde étape de la procédure : 4

La procédure se déroulera en plusieurs étapes. À chaque étape, certains participants peuvent être éliminés

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Prix

Description : Prix Cf. RC de Candidature

Critère :

Type : Qualité

Description : Prix Cf. RC de Candidature

Critère :

Type : Qualité

Description : Prix Cf. RC de Candidature

5.1.11 Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles :
français

Date limite de demande d'informations complémentaires : 02/05/2025 à 12:00

Adresse des documents de marché : <https://marches.maximilien.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=907225&orgAcronyme=a5m>

5.1.12 Conditions du marché public

Conditions de présentation :

Présentation par voie électronique : Requise

Adresse de présentation : <https://marches.maximilien.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=907225&orgAcronyme=a5m>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation peuvent être présentées : français

Catalogue électronique : Non autorisée

Date limite de réception des demandes de participation : 14/05/2025 à 12:00

Conditions du marché :

Le marché doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés :
Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat : Voir le CCTP

Montage financier : Les dépenses relatives à l'exécution du présent marché seront imputées sur le budget de Comutitres SAS. Le délai global de paiement ne peut excéder (trente) 30 jours. Les conditions de règlement et de facturation du marché sont détaillées dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) qui sera joint au DCE phase offre. Les paiements sont effectués par virement bancaire.

5.1.15 Techniques

Accord-cadre :

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Informations sur le système d'acquisition dynamique :

Pas de système d'acquisition dynamique

Enchère électronique : non

5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen

Organisation chargée des procédures de médiation : TRIBUNAL JUDICIAIRE DE PARIS

Organisation chargée des procédures de recours : TRIBUNAL JUDICIAIRE DE PARIS

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché : COMUTITRES SAS

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours :
COMUTITRES SAS

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : COMUTITRES SAS

Numéro d'enregistrement : 91945182300026

Adresse postale : 21 boulevard Haussmann

Ville : Paris

Code postal : 75009

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse électronique : achatscomutitres@comutitres.fr

Téléphone : 0969392222

Rôles de cette organisation :

Acheteur

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

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1 ORG-0002

Nom officiel : TRIBUNAL JUDICIAIRE DE PARIS

Numéro d'enregistrement : 17750111100013

Adresse postale : 29-45 avenue de la Porte de Clichy

Ville : PARIS

Code postal : 75017

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse électronique : accueil-paris@justice.fr

Téléphone : 0144325151

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation chargée des procédures de médiation

Section 11 - Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : 46b17427-eba2-4570-aba5-e205c8213dba - 01

Type de formulaire : Mise en concurrence

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

Date d'envoi de l'avis : 10/04/2025 à 15:02

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 : 10/04/2025