



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:25-42036>

Département(s) de publication : **75**

Annonce n° **25-42036**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Île-de-France Mobilités

Forme juridique de l'acheteur : Autorité régionale

Activité du pouvoir adjudicateur : Services d'administration générale

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Réalisation d'enquêtes client mystère pour la mesure de la qualité de service des Réclamations voyageurs

Description : Pour faire fonctionner quotidiennement l'ensemble de ces lignes, Île-de-France Mobilités passe des contrats avec des entreprises de transports telles que RATP, SNCF, Transdev, Keolis, RATP Dev, Lacroix-Savac et bien d'autres, qui sont responsables du bon fonctionnement des lignes qui leurs sont confiées et d'atteindre les niveaux de qualité de service, y compris pour le traitement des réclamations voyageurs. Au travers de cette démarche, les objectifs d'Île de France Mobilités par la passation de cet accord-cadre consistent à reprendre ses prérogatives de mesure de la qualité du traitement des réclamations voyageurs jusqu'à présent pilotée directement par les exploitants. Le renouvellement des contrats de gré à gré et la mise en service des DSP sont autant d'opportunités favorables pour Île-de-France Mobilités de réaffirmer son rôle d'autorité organisatrice. Le détail du périmètre des prestations et des services attendus est décrit au sein du cahier des charges.

Identifiant de la procédure : 9f47362c-3058-417c-9c43-e0dac6d86d10

Identifiant interne : 2024-079

Type de procédure : Ouverte

Principales caractéristiques de la procédure : La présente consultation est passée selon les règles de l'appel d'offres ouvert en application des articles L.2124-2 et R.2161-2 à R.2161-5 du code de la commande publique. La présente consultation concerne un accord-cadre mono attributaire exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande. Il sera fait application des règles définies au sein de l'article R.2162-13 et suivant du code de la commande

publique. Les bons de commande seront envoyés par l'acheteur au fur et à mesure des besoins et selon les conditions mentionnées au sein du cahier des clauses administratives particulières (CCAP). L'accord-cadre n'est pas alloti car la dévolution en lots séparés risque de rendre techniquement difficile ou financièrement coûteuse l'exécution des prestations. L'accord cadre est conclu pour un montant de 1 200 000 euros HT pour la totalité de l'accord cadre. Il est conclu sans montant minimum et avec un montant maximum par de 300 000 Euros HT par an.

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 71335000 Études techniques

2.1.4 Informations générales

Informations complémentaires : L'accord-cadre est conclu pour une durée initiale de douze (12) mois, à compter de sa notification. Le marché pourra être reconduit trois (3) fois pour une nouvelle période de douze (12) mois par reconduction tacite. La reconduction est considérée comme acceptée si aucune décision écrite contraire n'est prise par l'acheteur au moins quatre (4) mois avant la date anniversaire de notification de l'accord cadre. Le titulaire ne peut pas refuser la reconduction. Reconduction anticipée : En cas d'atteinte du montant maximum H.T. de la période initiale en cours d'exécution, la reconduction de l'accord-cadre peut être anticipée par décision expresse de l'Acheteur adressée au titulaire par courrier recommandé avec accusé de réception qui fixe la date de reconduction. L'anticipation de la seconde période ne peut avoir pour conséquence ni d'augmenter le nombre total de périodes, ni d'augmenter leur durée qui est de 12 mois maximum. La durée globale de l'accord-cadre de quarante-huit (48) mois ne peut en aucun cas être dépassée. La durée totale effective de l'accord-cadre est ainsi égale à la somme de la durée de la période initiale de l'accord-cadre et de celle de la période reconduite. Le Titulaire de l'accord-cadre ne peut refuser cette reconduction. Le marché est traité à prix unitaires. Les prestations du marché seront principalement exécutées selon les modalités d'un accord cadre mono attributaire à bons de commande au sens des articles R21622, R21624 2^e et R21625 du code de la commande publique. Les bons de commandes seront exécutés dans les conditions fixées à l'article R216213 et R216214 du code de la commande publique. Par ailleurs, le titulaire s'engage à réaliser l'ensemble des prestations commandées par l'acheteur. Cet accord cadre présente des clauses sociales et environnementales :
Clauses sociales : Le Titulaire s'engage à réaliser une action favorisant l'accueil de jeunes dans l'entreprise dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre, notamment via un stage, un contrat d'apprentissage, un contrat d'alternance ou par la formation professionnelle. Cette mise en situation professionnelle doit offrir une première expérience professionnelle aux jeunes et contribue à valoriser leurs parcours de formation ou d'insertion pour une meilleure entrée sur le marché du travail.
Clauses environnementales : Cette consultation comporte des conditions particulières d'exécution visées par l'article L.21122 du Code de la commande publique dont le descriptif est donné au sein du CCAP. 1) Clause papier Tous les documents livrables devront être mis à disposition de préférence au format dématérialisé (format pdf ou équivalent) et/ou sur des supports en papier recyclé ou éco labellisé garantissant l'usage d'un bois issu de forêts gérées durablement (exemples : labels FSC, PEFC ou équivalent). 2) Clause déplacements/motorisations Pour se déplacer sur le site, le Titulaire privilégie les déplacements à pied, avec des véhicules non motorisés, des véhicules à faibles émissions ou en transports en commun.

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

2.1.6 Motifs d'exclusion

Situation analogue à la faillite prévue dans la législation nationale :

Faillite :

Corruption :

Concordat :

Participation à une organisation criminelle :

Accords avec d'autres opérateurs économiques en vue de fausser la concurrence :

Manquement aux obligations dans le domaine du droit environnemental :

Blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme :

Fraude :

Travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains :

Insolvabilité :

Manquement aux obligations dans le domaine du droit du travail :

Biens administrés par un liquidateur :

Coupable de fausses déclarations, non-communication, n'a pas été en mesure de fournir les documents requis et a obtenu des informations confidentielles de la présente procédure :

Motifs d'exclusion purement nationaux :

Conflit d'intérêt créé par sa participation à la procédure de passation de marché :

Association directe ou indirecte à la préparation de cette procédure de passation de marché :

Coupable d'une faute professionnelle grave :

Résiliation, dommages et intérêts ou autres sanctions comparables :

Manquement aux obligations dans le domaine du droit social :

Paiement des cotisations de sécurité sociale :

État de cessation d'activités :

Paiement d'impôts et taxes :

Infractions terroristes ou infractions liées aux activités terroristes :

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0001

Titre : Réalisation d'enquêtes client mystère pour la mesure de la qualité de service des Réclamations voyageurs

Description : Chaque jour en Île-de-France 9,4 millions de déplacements sont réalisés par les Franciliens grâce à l'un des plus importants réseaux de transports en commun du monde. Que ce soit pour leurs déplacements professionnels ou pour leurs loisirs, équipés d'un passe Navigo (sur carte ou téléphone) ou d'un titre de transport occasionnel, les voyageurs peuvent

emprunter les 1500 lignes de bus, 14 lignes de métros, 13 lignes de tramways et 13 lignes de trains et RER qui irriguent la Région. Dans les prochaines années, le réseau d'Île-de-France Mobilités se sera enrichi des nombreux prolongements et des créations de métro, tram et RER en travaux en ce moment dont les prochaines lignes 15, 16, 17 et 18 du métro régional (projet Grand Paris Express). Pour faire fonctionner quotidiennement l'ensemble de ces lignes, Île-de-France Mobilités passe des contrats avec des entreprises de transports telles que RATP, SNCF, Transdev, Keolis, RATP Dev, Lacroix-Savac et bien d'autres, qui sont responsables du bon fonctionnement des lignes qui leurs sont confiées et d'atteindre les niveaux de qualité de service, y compris pour le traitement des réclamations voyageurs. Au travers de cette démarche, les objectifs d'Île de France Mobilités par la passation de cet accord-cadre consistent à reprendre ses prérogatives de mesure de la qualité du traitement des réclamations voyageurs jusqu'à présent pilotée directement par les exploitants. Le renouvellement des contrats de gré à gré et la mise en service des DSP sont autant d'opportunités favorables pour Île-de-France Mobilités de réaffirmer son rôle d'autorité organisatrice. Le détail du périmètre des prestations et des services attendus est décrit au sein du cahier des clauses techniques particulières (CCTP). Les prestations amèneront le Titulaire de l'accord cadre à se déplacer sur la Région Île-de-France.

Identifiant interne : 2024-079

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 71335000 Études techniques

5.1.3 Durée estimée

Date de début : 03/08/2025

Durée : 48 Mois

5.1.6 Informations générales

Participation réservée : La participation n'est pas réservée.

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

5.1.9 Critères de sélection

Critère :

Type : Capacité économique et financière

Description : Candidature sous la forme du DUME en renseignant : La partie IV A1) : Inscription au registre du commerce# La partie IV B1a) : Chiffre d'affaire annuel "général" des 3 dernières exercices # La partie IV B 2a) : Chiffre d'affaires annuel "spécifique" dans le domaine d'activité couvert par le marché des 3 derniers exercices. Candidature hors DUME : Le candidat remet une lettre de candidature présentant les membres du groupement (formulaire DC1 ou équivalent) le cas échéant, les pouvoirs de la personne habilitée à engager le candidat individuel ou chaque membre du groupement, ainsi qu'une déclaration du candidat, formulaire DC2 (un par membre du groupement) le tout accompagné des pièces énumérées dans le règlement de la consultation.

Critère :

Type : Capacité technique et professionnelle

Description : Candidature sous la forme du DUME en renseignant : La partie IVC 1b) : les prestations principales de même nature réalisées sur les 3 dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé. Cette liste peut être complétée par l'expérience datant de plus de 3 ans, la partie IV C6) : Les titres d'études et professionnels de l'opérateur économique et/ ou des cadres de l'entreprise# la partie IV C8) : Les effectifs moyens annuels et le nombre de cadres pendant les 3 dernières années # la partie IV C9) : La déclaration concernant l'outillage, le matériel, et l'équipement technique dont le candidat dispose pour la réalisation de marchés de même nature # Pour les soumissionnaires dans l'impossibilité, en raison de leur création récente, de produire la liste susmentionnée, il est demandé de compléter la rubrique suivante : Candidature hors DUME : Le candidat remet une lettre de candidature présentant les membres du groupement (formulaire DC1 ou équivalent) le cas échéant, les pouvoirs de la personne habilitée à engager le candidat individuel ou chaque membre du groupement, ainsi qu'une déclaration du candidat, formulaire DC2 (un par membre du groupement) le tout accompagné des pièces énumérées dans le règlement de la consultation

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Qualité

Description : Qualité technique (25 points) SC1 - Compréhension du contexte /enjeux - 5 points SC2 - Méthodologie détaillée, processus qualité et formalisation des résultats et des échanges- 20 points

Pondération (points, valeur exacte) : 25

Critère :

Type : Qualité

Description : Moyens humains (25 points) SC1 - Qualité de l'équipe dédiée 10 points SC2 - Planning ressourcé 15 points

Pondération (points, valeur exacte) : 25

Critère :

Type : Qualité

Description : Moyens techniques (10 points)

Pondération (points, valeur exacte) : 10

Critère :

Type : Prix

Description : Apprécié sur la base du montant global du DQE (40 points)

Pondération (points, valeur exacte) : 40

5.1.11 Documents de marché

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

Adresse des documents de marché : <https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

5.1.12 Conditions du marché public

Conditions de présentation :

Présentation par voie électronique : Requise

Adresse de présentation : <https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

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

Catalogue électronique : Non autorisée

Variantes : Non autorisée

Date limite de réception des offres : 16/05/2025 à 12:00

Date limite de validité de l'offre : 8 Mois

Conditions du marché :

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

Facturation en ligne : Autorisée

La commande en ligne sera utilisée : oui

Le paiement en ligne sera utilisé : oui

Informations relatives aux délais de recours : Tribunal administratif de Paris Adresse postale: 7, Rue de Jouy, PARIS, 75004 Point de contact: Greffe Tribunal Administratif de Paris Adresse électronique: greffe.taparis@juradm.fr Téléphone: 0144594400 Télécopieur: 0144594646 Organisation chargée des procédures de recours Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours CCIRA de PARIS Préfecture de la région ÎledeFrance Préfecture de Paris Direction des affaires juridiques 5 Rue LEBLANC PARIS, 75911 Adresse électronique:Ccira@parisidf.gouv.fr Téléphone: +33182524272 Télécopieur: +33182524295 Organisation chargée des procédures de médiation

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 recours : île-de-France Mobilités

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : île-de-France Mobilités

Numéro d'enregistrement : 28750007800020

Adresse postale : 39bis 41 rue de Châteaudun

Ville : Paris

Code postal : null

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse électronique : myriam.mbarki@iledefrance-mobilites.fr

Téléphone : 0187052386

Profil de l'acheteur : <https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Rôles de cette organisation :

Acheteur

Organisation chargée des procédures de recours

Section 11 - Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : c5e2b0d8-04cc-49ab-a157-da91167d8214 - 01

Type de formulaire : Mise en concurrence

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

Date d'envoi de l'avis : 11/04/2025 à 18:15

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 : 11/04/2025