



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:26-44869>

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

Annonce n° **26-44869**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : COMUTITRES

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 : Audit de Qualité et Enquête de Satisfaction des Centres de Relation Clients - AQP/ASC

Description : Réalisation d'audits sur la qualité des prestations fournies par les centres de relation clients (CRC) et conduite d'enquêtes de satisfaction auprès des clients afin d'évaluer la conformité aux procédures métiers et de mesurer la satisfaction des clients

Identifiant de la procédure : 2b21b941-a47e-4647-a7d6-6f35c98c5e02

Identifiant interne : 2500004

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) : 79342310 Services d'enquête auprès des consommateurs

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

Nomenclature supplémentaire (cpv) : 79720000 Services d'enquêtes

Nomenclature supplémentaire (cpv) : 79212000 Services d'audit

2.1.2 Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/25/UE

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0001

Titre : Audit de Qualité et Enquête de Satisfaction des Centres de Relation Clients - AQP/ASC

Description : Réalisation d'audits sur la qualité des prestations fournies par les centres de relation clients (CRC) et conduite d'enquêtes de satisfaction auprès des clients afin d'évaluer la conformité aux procédures métiers et de mesurer la satisfaction des clients

Identifiant interne : FP1418_AQPASC

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

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

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

Nomenclature supplémentaire (cpv): 79720000 Services d'enquêtes

Nomenclature supplémentaire (cpv): 79212000 Services d'audit

5.1.2 Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Informations complémentaires :

5.1.3 Durée estimée

Date de début : 28/04/2026

Date de fin de durée : 28/04/2030

5.1.4 Renouvellement

Nombre maximal de renouvellements : 3

Autres informations sur le renouvellement : 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.

5.1.5 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 470,000 Euro

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

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Qualité

Nom : Critère 1 : Valeur technique décomposée en sous-critères :

Description : Sous-critère 1 : Pertinence et qualité de l'outil de webreporting 35%
Sous-critère 2 : Méthodologie de pilotage 30% Sous-critère 3 : Pertinence de l'équipe pressentie 20%
Sous-critère 4 : Pertinence de l'approche méthodologique proposée afin de mener les enquêtes et les audits (cible, mode de recueil, échantillon, délais) 15%

Catégorie du critère d'attribution seuil : Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution : 50

Critère :

Type : Prix

Nom : Critère 2 : Prix

Description : Valeur financière au travers un DQE

Catégorie du critère d'attribution seuil : Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution : 40

Critère :

Type : Qualité

Nom : Critère 3 : Sécurité des données

Description : Plan d'assurance de Sécurité des Données (PASD)

Catégorie du critère d'attribution seuil : Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution : 10

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

5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen

Organisation chargée des procédures de recours : TRIBUNAL JUDICIAIRE DE PARIS

Informations relatives aux délais de recours : voir documents de la consultation

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

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché : COMUTITRES

Section 6 - Résultats

Valeur maximale des accords-cadres dans cet avis : 550,000 Euro

6.1 Résultat – Identifiants des lots : LOT-0001

Au moins un lauréat a été choisi.

Accord-cadre :

Valeur maximale de l'accord-cadre : 550,000 Euro

6.1.2 Informations sur les lauréats

Lauréat :

Nom officiel : ENOV

Offre :

Identifiant de l'offre : ENOV-OR1

Identifiant du lot ou groupe de lots : LOT-0001

Valeur de l'offre : 460,216 Euro

L'offre a été classée : oui

Place sur la liste des lauréats : 1

L'offre est une variante : non

Sous-traitance : Non

Informations relatives au marché :

Identifiant du marché : ENOV_OR1

Date à laquelle le lauréat a été choisi : 13/04/2026

Date de conclusion du marché : 28/04/2026

6.1.4 Informations statistiques

Offres ou demandes de participation reçues :

Type de soumissions reçues : Offres

Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues : 2

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : COMUTITRES

Numéro d'enregistrement : 91945182300026

Adresse postale : 21 boulevard haussman

Ville : PARIS

Code postal : 75009

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Point de contact : chihabe RAQUIB

Adresse électronique : c.raquib@comutitres.fr

Téléphone : 0745114658

Adresse internet : <https://www.comutitres.fr/>

Rôles de cette organisation :

Acheteur

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

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché

8.1 ORG-0002

Nom officiel : TRIBUNAL JUDICIAIRE DE PARIS

Numéro d'enregistrement : 17750111101763

Adresse postale : PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Ville : PARIS

Code postal : 75017

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse internet : <https://www.tribunal-de-paris.justice.fr/75>

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

8.1 ORG-0003

Nom officiel : ENOV

Taille de l'opérateur économique : Moyenne

Numéro d'enregistrement : 49427960700027

Ville : VILLEURBANNE

Code postal : 69100

Subdivision pays (NUTS) : Rhône (FRK26)

Pays : France

Rôles de cette organisation :

Soumissionnaire

Lauréat de ces lots : LOT-0001

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : 16a2503a-a56c-464e-97a5-908d42a0946f - 01

Type de formulaire : Résultats

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

Date d'envoi de l'avis : 04/05/2026 à 16:44

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

Date d'envoi du présent avis à la publication : 04/05/2026