

**France-Paris: Auditing services**  
**OJ S 115/2021 16/06/2021**  
**Contract notice – utilities**  
**Services**

**Legal Basis:**

Directive 2014/25/EU

---

**Section I: Contracting entity**

**I.1. Name and addresses**

Official name: Île-de-France Mobilités

National registration number: 28750007800020

Postal address: 39 bis, 41 rue de Châteaudun

Town: Paris

NUTS code: FR France

Postal code: 75009

Country: France

Contact person: M. Laurent Probst, directeur général — DGA-FR /FAC/commande publique —  
(Mme Croiset Émilie)

E-mail: [emilie.croiset@iledefrance-mobilites.fr](mailto:emilie.croiset@iledefrance-mobilites.fr)

Telephone: +33 182538056

Fax: +33 145503338

**Internet address(es):**

Main address: <https://www.iledefrance-mobilites.fr>

Address of the buyer profile: [https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent\\_detail.do?  
PCSLID=CSL\\_2021\\_P79cIDW4I3](https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2021_P79cIDW4I3)

**I.3. Communication**

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: [https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent\\_detail.do?  
PCSLID=CSL\\_2021\\_P79cIDW4I3](https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2021_P79cIDW4I3)

[PCSLID=CSL\\_2021\\_P79cIDW4I3](https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2021_P79cIDW4I3)

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: [https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent\\_detail.do?PCSLID=CSL\\_2021\\_P79cIDW4I3](https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2021_P79cIDW4I3)

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

**I.6. Main activity**

Recreation, culture and religion

---

**Section II: Object**

**II.1. Scope of the procurement**

**II.1.1. Title**

Réalisation et contrôle d'enquêtes clients mystères — qualité de service des opérateurs en Île-de-France

Reference number: 2021-059

**II.1.2.**

**Main CPV code**

79212000 Auditing services

**II.1.3. Type of contract**

Services

**II.1.4. Short description**

Le présent accord-cadre a pour objet la réalisation d'enquête perception de la qualité de service pour les différents modes de transports présents sur le territoire francilien. Il est décomposé en deux lots:

— lot 1: réalisation d'enquêtes perception contractuelles-périmètre RATP et SNCF, DSP bus et bimodale;

— lot 2: réalisation d'enquêtes perception ponctuelles. Périmètre: tous les modes de transport franciliens et les services liés aux transports.

**II.1.5. Estimated total value**

Value excluding VAT: 32 800 000,00 EUR

**II.1.6. Information about lots**

This contract is divided into lots: yes

Tenders may be submitted for all lots

**II.2. Description****II.2.1. Title**

Lot 1: enquêtes perception contractuelles

Lot No: 1

**II.2.2. Additional CPV code(s)**

79212000 Auditing services

**II.2.3. Place of performance**

NUTS code: FR France

Main site or place of performance: Île-de-France.

**II.2.4. Description of the procurement**

Le lot 1 a pour objet la mise en place d'enquêtes perception pour les contrats RATP, SNCF, les DSP bus et bimodales. Les prestations feront l'objet de bon(s) de commande.

Ultérieurement, des marchés subséquents seront mis en place en cours de marché pour la réalisation des enquêtes perception sur les nouvelles lignes de transports mises en concurrence (GPE, MEC Transilien...) et sur des équipements d'intermodalité (Parking vélo, éco station-bus...). Les titulaires devront mettre en place ces enquêtes tout en respectant les conditions émises par Île-de-France Mobilités: la mise en place de plan de sondage, de vacations, le recrutement et la formation des enquêteurs, la fiabilité des résultats, la production de résultats agrégés, etc.

**II.2.5. Award criteria**

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

**II.2.6. Estimated value**

Value excluding VAT: 28 000 000,00 EUR

**II.2.7.**

## **Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system**

Duration in months: 12

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

L'AC peut être reconduit sept (7) fois sans que son délai global puisse dépasser huit (8) ans, soit quatre-vingt seize (96) mois. La reconduction est tacite et le titulaire ne peut la refuser (R. 2112-4 du CCP). Si l'acheteur prend la décision de ne pas reconduire le marché, il adresse au titulaire sa décision de non-reconduction, par lettre AR. Montant maximum annuel: 3 500 000 EUR HT.

### **II.2.10. Information about variants**

Variants will be accepted: no

### **II.2.11. Information about options**

Options: no

### **II.2.13. Information about European Union funds**

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

### **II.2.14. Additional information**

L'accord-cadre lot 1 multi-attributaire est un dispositif en plusieurs temps:

— dans un 1er temps, il est conclu avec deux opérateurs économiques max sous réserve d'un nombre suffisant de candidats et d'offres conformes;

— dans un second temps: les titulaires pourront se voir attribuer des bon(s) de commande et /ou des marchés subséquents.

## **II.2. Description**

### **II.2.1. Title**

Lot 2: réalisation d'enquêtes perception ponctuelles

Lot No: 2

### **II.2.2. Additional CPV code(s)**

79212000 Auditing services

### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: FR France

Main site or place of performance: Île-de-France.

### **II.2.4. Description of the procurement**

Le lot 2 a pour objet la réalisation d'enquêtes de perception ponctuelles voyageurs sur des sujets de qualité de service spécifiques ou sur un périmètre géographique plus restreint (une ligne, plusieurs lignes, un sous-réseau, un territoire...) ou une cible de voyageurs autre que réguliers (voyageurs occasionnels). Ces enquêtes pourront être d'ordre qualitatif et/ou quantitatif.

### **II.2.5. Award criteria**

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

### **II.2.6. Estimated value**

Value excluding VAT: 4 800 000,00 EUR

## **II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system**

Duration in months: 12

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

L'AC peut être reconduit sept (7) fois sans que son délai global puisse dépasser huit (8) ans, soit quatre-vingt seize (96) mois. La reconduction est tacite et le titulaire ne peut la refuser (R. 2112-4 du CCP). Si l'acheteur prend la décision de ne pas reconduire le marché, il adresse au titulaire sa décision de non-reconduction, par lettre AR. Montant maximum annuel 600 000 EUR HT.

## **II.2.10. Information about variants**

Variants will be accepted: no

## **II.2.11. Information about options**

Options: no

## **II.2.13. Information about European Union funds**

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

## **II.2.14. Additional information**

Le lot 2 est mono-attributaire et pourra uniquement faire l'objet de bon(s) de commande.

## **Section III: Legal, economic, financial and technical information**

---

### **III.1. Conditions for participation**

#### **III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers**

List and brief description of conditions:

Liste et description succincte des conditions: formulaire e-DUME (partie IV) ou Imprimé DC 1 complété, daté ou à défaut: déclaration sur l'honneur pour juger qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L. 2141-1 à L. 2141-5 du code de la commande publique et notamment qu'il est en règle au regard des articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du code du travail concernant l'emploi des travailleurs handicapés datée. Le candidat est en situation de redressement judiciaire, la copie du ou des jugement(s) prononcés. La déclaration du candidat (imprimé DC 2 ou équivalent), complété, daté ou à défaut les éléments ci-dessous sur support adéquat. En cas de groupement, chaque opérateur économique est tenu de remettre un exemplaire de l'imprimé dûment complété. Une déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat et, le cas échéant, le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché public, portant au maximum sur les trois derniers exercices disponibles en fonction de la date de création de l'entreprise ou du début d'activité de l'opérateur économique, dans la mesure où les informations sur ces chiffres d'affaires sont disponibles. Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années. L'indication des titres d'études et professionnels du candidat ou des cadres de l'entreprise, et notamment des responsables de prestation de même nature que celle du marché public (pour les principaux intervenants). Une déclaration indiquant l'outillage, le matériel et l'équipement technique dont le candidat dispose pour la réalisation de marchés de même nature. Une liste des principales prestations d'objet similaire effectuées au cours des cinq dernières années en indiquant pour chacune d'elles la nature, le lieu, la date de réalisation, le client public ou privé, si elle a été réalisée en propre,

en groupement ou en tant que sous-traitant et le montant. Ces prestations de travaux seront prouvées par des attestations du client ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique.

### **III.1.2. Economic and financial standing**

Selection criteria as stated in the procurement documents

### **III.1.3. Technical and professional ability**

Selection criteria as stated in the procurement documents

### **III.1.7. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them**

Fonds propres.

### **III.1.8. Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded**

Aucune forme de groupement n'est imposée. Toutefois en cas de groupement conjoint, le mandataire sera obligatoirement solidaire. Conformément à l'article R. 2142-21 du code de la commande publique, il est interdit aux candidats de présenter plusieurs offres en agissant à la fois en qualité de candidats individuels et de membres d'un ou plusieurs groupements ou en agissant en qualité de membres de plusieurs groupements sous peine d'élimination des candidatures concernées.

## **III.2. Conditions related to the contract**

### **III.2.2. Contract performance conditions**

Les titulaires s'engagent à réaliser une action favorisant l'accueil de jeunes en stages /alternance/contrat d'apprentissage/contrats de professionnalisation dans l'entreprise dans le cadre de l'exécution du présent marché, 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. Le titulaire s'engage à proposer un stage au minimum de deux mois, par tranche de 500 000 EUR HT de commandes cumulées, et a minima un stagiaire par an.

Afin de tenir compte, des modalités actuellement en œuvre pour opérer les enquêtes de perception pour les opérateurs SNCF et RATP, l'acheteur ne pourra notifier des bons de commande ou marché subséquent au titre du lot 1 qu'à partir d'août 2022.

### **III.2.3. Information about staff responsible for the performance of the contract**

Obligation to indicate the names and professional qualifications of the staff assigned to performing the contract

## **Section IV: Procedure**

---

### **IV.1. Description**

#### **IV.1.1. Type of procedure**

Open procedure

#### **IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system**

The procurement involves the establishment of a framework agreement

Framework agreement with several operators Envisaged maximum number of participants to the framework agreement: 2

**IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)**

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

**IV.2. Administrative information**

**IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate**

Date: 19/07/2021 Local time: 10:00

**IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates**

**IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted**

French

**IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender**

Duration in months: 8 (from the date stated for receipt of tender)

**IV.2.7. Conditions for opening of tenders**

Date: 19/07/2021 Local time: 10:30

Place:

Locaux d'Île-de-France mobilités.

**Section VI: Complementary information**

---

**VI.1. Information about recurrence**

This is a recurrent procurement: yes

Estimated timing for further notices to be published:

Au terme de l'accord-cadre sauf cas de non-reconduction.

**VI.2. Information about electronic workflows**

Electronic invoicing will be accepted

Electronic payment will be used

**VI.3. Additional information**

Pour les deux lots, la méthode de sélection suivante est mise en œuvre: l'attention des candidats est portée sur le fait que l'acheteur a décidé d'instaurer un système d'élimination des offres dont la qualité n'est pas jugée suffisante. Cette insuffisance sera caractérisée si la note technique est inférieure ou égale à 15 points: toute offre ayant obtenu une note technique égale ou une note inférieure à 15 sur 30, sera automatiquement rejetée.

Le lot 1 est multi-attributaire et pourra donner lieu à des bon(s) de commande et/ou ultérieurement à des marchés subséquents. Le lot est scindé en deux sous-périmètres: Périmètre RATP et SNCF et DSP bus et bimodale. Pour l'attribution des bon(s) de commande, l'attributaire classé 1er lors de l'analyse des offres sera l'attributaire des bons de commande du périmètre RATP et SNCF. Pour l'attribution des éventuels marchés subséquents, les titulaires sont remis en concurrence (procédure simplifiée entre les titulaires du lot 1).

Le lot 2 est mono-attributaire et ne fait l'objet que de bon(s) de commande.

L'accord-cadre prévoit des clauses de réexamen pour tenir compte des impacts des mise en concurrence des lignes exploitées, des conséquences du fait de la pandémie COVID-19, ou situation sanitaire similaire, ou des hypothèses d'une grève.

Prix:

- lot 1: prix unitaires. En cas d'attribution de marchés subséquents, la rémunération pourra être à la fois sur la base de prix unitaires et/ou d'une rémunération globale et forfaitaire;
- lot 2: la rémunération du titulaire est uniquement sur la base de prix unitaires.

Avance:

- si le titulaire du lot n'est pas une petite ou moyenne entreprise: 10 % sur une base indiquée au RC et CCAP;
- si le titulaire du lot est une petite ou moyenne entreprise: 20 % sur une base indiquée au RC.

Sélection: dans le cadre de la sélection, les soumissionnaires devront réaliser des cas pratiques (enquêtes test) pour le lot 2 uniquement.

Bons de commande — lot1: chaque titulaire restera jusqu'au terme de l'accord-cadre, attributaire de l'ensemble du(es) bon(s) de commande lié(s) au sous-périmètre de son premier bon de commande, sauf cas d'exception décrits au CCP. Afin de tenir compte des modalités actuellement en œuvre pour opérer les enquêtes de perception de la «qualité de service» pour les opérateurs RATP et SNCF, l'acheteur ne pourra notifier des bons de commande ou marchés subséquents (RATP et SNCF) au titre du lot 1 qu'à partir d'août 2022, et le commencement d'exécution ne pourra se faire qu'à partir de janvier 2023, sur ces périmètres RATP et SNCF. L'attributaire des bon(s) de commande rattaché(s) aux contrats RATP et SNCF sera le titulaire classé premier lors de l'analyse des offres et de l'attribution du lot 1. Le second attributaire du lot 1 sera l'attributaire du(es) bon(s) de commande des DSP bus et des DSP bimodales Grande Couronne qui pourront être notifiés postérieurement à la notification du lot 1.

#### **VI.4. Procedures for review**

##### **VI.4.1. Review body**

Official name: Tribunal administratif de Paris

Postal address: 7 rue de Jouy

Town: Paris Cedex 4

Postal code: 75181

Country: France

E-mail: [greffe.ta-paris@juradm.fr](mailto:greffe.ta-paris@juradm.fr)

Telephone: +33 144594400

Fax: +33 144594646

##### **VI.4.2. Body responsible for mediation procedures**

Official name: Comité consultatif interdépartemental de règlement amiable des différends ou litiges

Postal address: 5 rue Leblanc

Town: Paris

Postal code: 75911

Country: France

E-mail: [ccira@paris-idf.gouv.fr](mailto:ccira@paris-idf.gouv.fr)

Telephone: +33 182524272

Fax: +33 182524295

##### **VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained**

Official name: Tribunal administratif de Paris

Postal address: 7 rue de Jouy

Town: Paris Cedex 4

Postal code: 75181

Country: France

E-mail: [greffe.ta-paris@juradm.fr](mailto:greffe.ta-paris@juradm.fr)

Telephone: +33 144594400

Fax: +33 144594646

**VI.5. Date of dispatch of this notice**

11/06/2021