

514579-2026 - Mise en concurrence

France – Services d'enquête sur la satisfaction des consommateurs – Prestations de suivi de la démarche qualité du réseau de transports urbains sur le périmètre de Bordeaux Métropole

OJ S 141/2026 24/07/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Bordeaux Métropole

Adresse électronique: dacp@bordeaux-metropole.fr

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Prestations de suivi de la démarche qualité du réseau de transports urbains sur le périmètre de Bordeaux Métropole

Description: L'accord-cadre sera exécuté par l'émission de bons de commande. Chaque lot fera l'objet d'une attribution séparée. Les prestations sont réglées par des prix unitaires.

Prestations de suivi de la démarche qualité du réseau de transports urbains sur le périmètre de Bordeaux Métropole LOT 1 - Enquêtes fraude et non validation LOT 2 - Enquêtes satisfaction et mobilité LOT 3 - Contrôle de la qualité du service La date de commencement des prestations est donnée à titre indicatif

Identifiant de la procédure: 8641ec55-63b7-4e6a-969d-fd7c7a309880

Identifiant interne: 2026-BM-0009

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342311 Services d'enquête sur la satisfaction des consommateurs

Nomenclature complémentaire (cpv): 79342311 Services d'enquête sur la satisfaction des consommateurs

2.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: Territoire de Bordeaux Métropole

Ville: Bordeaux

Code postal: 33000

Subdivision pays (NUTS): Gironde (FRI12)

Pays: France

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 930 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.5. Conditions du marché public**Conditions de soumission:**

Nombre maximal de lots pour lesquels un soumissionnaire peut présenter une offre: 3

Conditions du marché:

Nombre maximal de lots pouvant être attribués à un soumissionnaire: 3

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Enquêtes fraude et non validation

Description: Enquêtes fraude et non validation

Identifiant interne: 01

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342311 Services d'enquête sur la satisfaction des consommateurs

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

5.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: Territoire de Bordeaux Métropole

Ville: Bordeaux

Code postal: 33000

Subdivision pays (NUTS): Gironde (FRI12)

Pays: France

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 01/02/2027

Durée: 48 Mois

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 300 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales**Participation réservée:**

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

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

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1854181>

Canal de communication ad hoc:

Nom: AW Solutions

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1854181>

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

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 30/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 6 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 30/09/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Lieu: Bordeaux

Conditions du marché:

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

Conditions relatives à l'exécution du contrat: L'exécution des prestations débute à compter de la date de notification du contrat.
Aucune clause de garantie financière prévue.
Le contrat prévoit le versement d'une avance, avec obligation de constituer une garantie à première demande en contrepartie.
Les prix sont révisables.
Le paiement des prestations se fera dans le respect du délai global de paiement applicable à l'acheteur.

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de médiation: CCIRA de Bordeaux

Organisation chargée des procédures de recours: Tribunal administratif de Bordeaux

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Tribunal administratif de Bordeaux

5.1. Lot: LOT-0002

Titre: Enquêtes satisfaction et mobilité

Description: Enquêtes satisfaction et mobilité

Identifiant interne: 02

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342311 Services d'enquête sur la satisfaction des consommateurs

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

5.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: Territoire de Bordeaux Métropole

Ville: Bordeaux

Code postal: 33000

Subdivision pays (NUTS): Gironde (FRI12)

Pays: France

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 01/02/2027

Durée: 48 Mois

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 300 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

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

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1854181>

Canal de communication ad hoc:

Nom: AW Solutions

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1854181>

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

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 30/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 6 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 30/09/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Lieu: Bordeaux

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non
Conditions relatives à l'exécution du contrat: L'exécution des prestations débute à compter de la date de notification du contrat.
Aucune clause de garantie financière prévue.
Le contrat prévoit le versement d'une avance, avec obligation de constituer une garantie à première demande en contrepartie.
Les prix sont révisables.
Le paiement des prestations se fera dans le respect du délai global de paiement applicable à l'acheteur.
Facturation électronique: Requise
La commande en ligne sera utilisée: non
Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques**Accord-cadre:**

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de médiation: CCIRA de Bordeaux

Organisation chargée des procédures de recours: Tribunal administratif de Bordeaux

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Tribunal administratif de Bordeaux

5.1. Lot: LOT-0003

Titre: Contrôle de la qualité du service

Description: Contrôle de la qualité du service

Identifiant interne: 03

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342311 Services d'enquête sur la satisfaction des consommateurs

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

5.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: Territoire de Bordeaux Métropole

Ville: Bordeaux

Code postal: 33000

Subdivision pays (NUTS): Gironde (FRI12)

Pays: France

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 01/02/2027

Durée: 48 Mois

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 330 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales**Participation réservée:**

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises
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

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1854181>

Canal de communication ad hoc:

Nom: AW Solutions

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1854181>

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

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 30/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 6 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 30/09/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Lieu: Bordeaux

Conditions du marché:

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

Conditions relatives à l'exécution du contrat: L'exécution des prestations débute à compter de la date de notification du contrat.
Aucune clause de garantie financière prévue.
Le contrat prévoit le versement d'une avance, avec obligation de constituer une garantie à première demande en contrepartie.
Les prix sont révisables.
Le paiement des prestations se fera dans le respect du délai global de paiement applicable à l'acheteur.

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de médiation: CCIRA de Bordeaux

Organisation chargée des procédures de recours: Tribunal administratif de Bordeaux

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Avenue-Web Systèmes

Numéro d'enregistrement: 90919348-AAB2-858B-5C7352667DE142A9

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: Bordeaux Métropole

Numéro d'enregistrement: 80187

Adresse postale: Esplanade Charles de Gaulle

Ville: Bordeaux

Code postal: 33045

Subdivision pays (NUTS): Gironde (FRI12)

Pays: France

Point de contact: CAZENAVE Thomas

Adresse électronique: dacp@bordeaux-metropole.fr

Téléphone: 0556998484

Adresse internet: <http://www.bordeaux-metropole.fr>

Profil de l'acheteur: <https://marchespublics.bordeaux-metropole.fr/>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Tribunal administratif de Bordeaux

Numéro d'enregistrement: 9091938C-E267-55F3-269FC229F544823B

Adresse postale: 9 Rue Tastet Cs 21490

Ville: Bordeaux

Code postal: 33063

Subdivision pays (NUTS): Gironde (FRI12)

Pays: France

Adresse électronique: greffe.ta-bordeaux@juradm.fr

Téléphone: 0556993800

Télécopieur: 0556243903

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

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

8.1. ORG-0004

Nom officiel: CCIRA de Bordeaux

Numéro d'enregistrement: 909193B3-C84C-64E8-CD1994C617FB2C33

Adresse postale: Dreets Nouvelle-Aquitaine Cité administrative, 2 rue Jules Ferry
Ville: Bordeaux
Code postal: 33090
Subdivision pays (NUTS): Gironde (FRI12)
Pays: France
Adresse électronique: dreets-na.polec@dreets.gouv.fr
Téléphone: 0554689956

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de médiation

8.1. ORG-0005

Nom officiel: Tribunal administratif de Bordeaux
Numéro d'enregistrement: 909193ED-0778-808D-4BB900CB5A345998
Adresse postale: 9 Rue Tastet Cs 21490
Ville: Bordeaux
Code postal: 33063
Subdivision pays (NUTS): Gironde (FRI12)
Pays: France
Adresse électronique: greffe.ta-bordeaux@juradm.fr
Téléphone: 0556993800
Télécopieur: 0556243903

Rôles de cette organisation:

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 952f9716-10b7-4d8d-835a-34352cb8d3bf - 01
Type de formulaire: Mise en concurrence
Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Sous-type d'avis: 16
Date d'envoi de l'avis: 23/07/2026 12:10:57 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: français
Numéro de publication de l'avis: 514579-2026
Numéro de publication au JO S: 141/2026
Date de publication: 24/07/2026