

277803-2026 - Iomaíocht

An Fhrainc – Survey conduction services – Mesure des Indicateurs de Qualité de Service pour les réseaux de la RATP

OJ S 79/2026 23/04/2026

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras
Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: RATP

R-phost: amel.farhat@ratp.fr

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Gnóthas poiblí

Gníomhaíocht an eintitis chonarthaigh: Seirbhísí iarnróid

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

Teideal: Mesure des Indicateurs de Qualité de Service pour les réseaux de la RATP

Cur síos: Le présent avis vise à établir un accord-cadre à bon de commandes, sans montant minimum et avec montant maximum de 9 150 000 €, mono-attributaire par lot. Il a pour objet de définir les conditions et modalités de réalisation des prestations relatives à la mesure des indicateurs de qualité de service, sur les réseaux de Métro et RER (Lot 1 et 2) et sur le réseau de Tramway (Lot 3) exploités par la RATP sur le principe d'enquêtes client mystère. Les prestations sont réparties sur trois lots : • Lot 1 : Mesures des indicateurs de qualité de service (50%) des réseaux Métro et RER o Volume mensuel maximum de mesures estimé : 5 514 • Lot 2 : Mesures des indicateurs de qualité de service (50%) des réseaux Métro et RER o Volume mensuel maximum de mesures estimé : 5 514 • Lots 3 : Mesures des indicateurs de qualité de service du réseau de Tramways o 24 enquêtes par mois (3 enquêtes par ligne) Chacun des lots sera attribué à 1 titulaire. Le démarrage des prestations est prévue pour le 1er janvier 2027. Toutefois, à compter d'octobre 2026, les attributaires seront sollicités pour initier les formations des enquêteurs, les tests informatiques ainsi que les mesures à blanc, ...

Aitheantóir an nós imeachta: c387081d-5c1b-4a93-bf0e-ee63c7399609

Aitheantóir inmheánach: DHA_2026SFD21540

An cineál nós imeachta: Idirbheartaíocht lena mbaineann foilsiú roimh ré glao ar iomaíocht / iomaíocht lena mbaineann idirbheartaíocht

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79311200 Survey conduction services

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foireann tíre (NUTS): Paris (FR101)

Tír: An Fhrainc

Eolas breise: Région Ile-de-France

2.1.3. Luach

Uasluach an chreat-chomhaontaithe: 9 150 000,00 EUR

2.1.4. Eolas ginearálta

Eolas breise: - CONDITIONS DE REMISE DES CANDIDATURES : le candidat répond sur : <https://ratp.bravosolution.com/web/login.html> En cas de difficulté technique/question, appeler la hotline depuis la France ou l'étranger au +33 1 46 09 56 72 ou via ratp@bravosolution.fr Le candidat se référera aux pré-requis techniques disponibles sur la plateforme. Il sélectionne la consultation n°DHA_2026SFD21540 puis candidate en ligne, et clique sur le bouton "Publier réponse". L'inscription est gratuite et nécessaire pour répondre et être informé en cas de modification de la consultation. Ce dépôt donne lieu à un AR mentionnant date et heure de réception sur la plateforme. La candidature qui ne serait pas complètement chargée et publiée en ligne avant la date et heure limites, sera rejetée. Le candidat peut ne pas fournir l'ensemble des documents et renseignements demandés, hormis le DC1 (ou équivalent) qui sera remis sur la plateforme, à la condition que ceux-ci soient disponibles au moins un mois, accessibles directement et gratuitement par l'acheteur par le biais : - d'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un organisme officiel - ou d'un espace de stockage numérique, sous réserve de la garantie de confidentialité dudit espace. Le cas échéant, le candidat précisera dans son dossier toutes les informations nécessaires à la consultation de son dossier : si les documents ont déjà été transmis dans une précédente consultation, les éléments doivent demeurer valables. Le candidat indiquera la référence de la consultation pour laquelle les documents ont déjà été transmis. Pour les candidatures retenues, le lien permettant de télécharger le DCE définitif sera précisé dans le mail d'invitation à présenter une offre. Le candidat veillera à utiliser son compte fournisseur principal sur la plateforme. A défaut il veillera à mettre à jour ses coordonnées pour recevoir le DCE définitif. Dans le cas contraire, la RATP ne pourra être tenue pour responsable de la non réception d'informations ou documents liés à la procédure en cours. - INFORMATIONS IMPORTANTES : En cas de dépôts successifs, seule sera retenue la dernière réponse déposée avant la date et heure limites de réception des candidatures/offres. Le candidat peut adresser, dans les délais impartis, une Copie de Sauvegarde (C.S) de sa candidature/offre sur support physique électronique ou sur support papier, par lettre recommandée avec AR avec obligatoirement la mention Copie de sauvegarde RATP - Direction Stratégie, Finance et performance Durable A l'attention de Mme Amel FARHAT Consultation DHA_2026SFD21540 Lac YF13 54 Quai de la Rapée 75599 PARIS CEDEX 12. ou remise à la RATP contre récépissé, du lundi au vendredi de 09h à 17h au 54 Quai de la Rapée 75599 PARIS CEDEX 12. Les réponses dématérialisées dans lesquelles un virus serait détecté ne feront pas l'objet d'une tentative de restauration. Elles seront réputées n'avoir jamais été reçues : les C.S seront alors examinées. En cas de remise hors délai des C.S, celles-ci seront réputées n'avoir jamais été reçues. Dans le cas où la C.S comporterait un ou des support(s) électronique(s) dans le(s)quel(s) un virus serait détecté, la candidature/offre du candidat sera définitivement rejetée. Les candidatures / offres par courriel ne sont pas admises. Les documents transmis au format .exe ne sont pas acceptés. Le marché sera signé électroniquement par les parties prenantes via une plateforme dédiée gratuite, sans acquisition de matériels. La candidature et l'offre devront être remises en français. L'ensemble des informations relatives à la phase candidature est à retrouver dans le Règlement Particulier de Consultation. Il s'agit notamment des documents et renseignements à fournir (exemples : DC1, DC2, Capacités Economiques et Financières, Capacités Techniques et Professionnelles, ...). - CONFLIT D'INTERET : Pour prévenir tout conflit d'intérêt et assurer une parfaite neutralité des mesures de qualité, toute candidature émanant d'une société dont le capital est contrôlé par un groupe de transport public de voyageurs exerçant tout ou partie de son activité en Île-de-France sera refusée.

Bunús dlí:

Treoir 2014/25/AE

2.1.5. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Líon uasta na luchtóg ar féidir le tairgeoir amháin tairiscintí a chur isteach ina leith: 3

Téarmaí an chonartha:

Líon uasta na luchtóg ar féidir conarthaí a dhámhachtain ina leith ar aon tairgeoir amháin: 3

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Fógra

Foras eisiaimh náisiúnta amháin: Tous les cas d'exclusion de la procédure sont prévus aux articles L. 2141-1 à L. 2141-5 et aux articles L. 2141-7 à L. 2141-10 du code de la commande publique, et sont attestés sur l'honneur par le candidat dans le formulaire DC1. A défaut de DC1 le candidat doit fournir une attestation sur l'honneur.

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0001

Teideal: Mesure des indicateurs de qualité de service sur le réseau Métro et RER de la RATP
Cur síos: Le présent avis vise à établir un accord-cadre à bon de commandes, sans montant minimum et avec montant maximum de 4 375 000 €, mono-attributaire. Il a pour objet de définir les conditions et modalités de réalisation des prestations relatives à la mesure des indicateurs de qualité de service sur les réseaux de Métro et RER (Lot 1 et 2) exploités par la RATP sur le principe d'enquêtes client mystère : • Lot 1 : Mesures des indicateurs de qualité de service (50%) des réseaux Métro et RER o Volume mensuel maximum de mesures estimé : 5 514 Les missions que le Titulaire doit réaliser sont les suivantes : • Recrutement, formation et suivi des enquêteurs et de leurs encadrants, • Planification des mesures, • Supports de mesures, • Réalisation des mesures, • Contrôles de saisie et de vraisemblance, • Restitution des mesures, • Format de restitution. Les prestations de mesure des indicateurs de qualité de service à réaliser par le Titulaire concernent : - Les stations et Gares du Métro et du RER ; - Les trains des lignes A ET B du RER ; - Les trains des 14 lignes du Métro. NB: le projet d'accord-cadre et le cahier des charges du lot 1 seront fourni après transmission d'un engagement de confidentialité par la messagerie de la plateforme bravosolution.

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79311200 Survey conduction services

Roghanna:

Cur síos ar na roghanna: Le présent accord-cadre est conclu pour une durée de trente-six mois, reconductible 2 fois 12 mois, soit 60 mois maximum.

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Paris (FR101)

Tír: An Fhrainc

Eolas breise: Région Ile-de-France

5.1.3. Fad measta

Dáta tosaithe: 01/01/2027

Dáta deiridh an tréimhse: 31/12/2031

5.1.4. Athnuachan

Athnuachaintí uasta: 2

5.1.5. Luach

Uasluach an chreat-chomhaontaithe: 4 375 000,00 EUR

5.1.6. Eolas ginearálta

Is soláthar athfhillteach é seo

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá Eolas breise: CTA C21 Qualité, certification et environnement La RATP se réserve la possibilité de faire réaliser des prestations similaires par le titulaire du marché dans les conditions énoncées à l'article R. 2122-7 du code de la commande publique. Pour prévenir tout conflit d'intérêt et assurer une parfaite neutralité des mesures de qualité, toute candidature émanant d'une société dont le capital est contrôlé par un groupe de transport public de voyageurs exerçant tout ou partie de son activité en Île-de-France sera refusée.

5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Doiciméad Soláthair

Eolas faoin dara céim de nós imeachta dhá chéim:

Beidh an nós imeachta ar siúl i gcéimeanna comhleanúnacha. I ngach céim, d'fhéadfaí roinnt rannpháirtithe a dhíchur

5.1.11. Doiciméid soláthair

Tá srian ar rochtain ar dhoiciméid soláthair áirithe

An bonn cirt leis an rochtain ar dhoiciméid soláthair áirithe a shrianadh: Cosaint faisnéise lena mbaineann íogaireacht ar leith

Na teangacha ina bhfuil na doiciméid soláthair ar fáil go hoifigiúil: Francis

Tá eolas faoi dhoiciméid shrianta le fáil ag: <https://ratp.bravosolution.com/web/login.html>

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: <https://ratp.bravosolution.com/web/login.html>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Francis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Tá gá le ríomhshíniú nó ríomhshéala ardleibhéil nó cáilithe (mar a shainmhínítear i Rialachán (AE) Uimh. 910/2014)

Leaganacha malartacha: Ní ceadmhach

Spriocdháta chun iarrataí ar rannpháirtíocht a fháil: 13/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Am

Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Coinníollacha a bhaineann le comhlíonadh an chonartha: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans les pièces contractuelles.

Tá gá le comhaontú neamhnochta: tá

Eolas breise faoin gcomhaontú neamhnochta: La transmission du projet d'accord-cadre et du cahier des charges seront soumis à la signature préalable d'un engagement de confidentialité, fourni en PJ, sans modifications ni réserves et devra être remis via la messagerie

BravoSolution avant la date limite de remise des candidatures.

Sonrascú leictreonach: Éigeantach

An fhoirm dhlíthiúil nach mór do ghrúpa tairgeoirí ar a mbronntar conradh a ghlacadh: Les candidats ont la faculté de se présenter en groupement. Ils devront alors en préciser la forme (conjoint, conjoint avec mandataire solidaire ou solidaire) et désigner le mandataire. Toutefois le candidat qui se présente en groupement ne peut pas se présenter également en qualité de candidat individuel et en tant que membre d'un autre ou de plusieurs autres groupements. Dans le cas où ces conditions ne seraient pas respectées, l'ensemble des candidatures concernées seront rejetées. Un même opérateur économique ne peut pas être mandataire de plus d'un groupement. L'attention des candidats est attirée sur le fait que sauf défaillance de l'un des membres du groupement dûment justifiée auprès de la RATP, la composition de celui-ci, définie au moment de la candidature, ne pourra pas être modifiée. Dans l'un des cas de défaillance, définis à l'article R2142-26 du CCP, d'un membre du groupement, le candidat peut demander à l'acheteur l'autorisation de modifier la composition du groupement. La RATP refuse que des groupements soient constitués en cours de consultation. Les candidats sont informés que l'acheteur se réserve la possibilité d'exiger la transformation du groupement en « groupement conjoint avec mandataire solidaire » s'il considère que cela est nécessaire pour la bonne exécution du marché.

Socrú airgeadais: Modalités essentielles de financement : ressources propres. Modalités de paiement : prix révisables sur la durée du marché. Paiement à 60 jours à compter de la réception de la demande de paiement.

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Creat-chomhaontú, gan an iomaíocht a athoscailt

An t-uaslíon rannpháirtithe: 1

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht idirghabhála: RATP

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Tribunal Administratif de Paris

Eolas faoi spriocdhátaí athbhreithnithe: Le référé précontractuel peut être introduit depuis le début de la procédure de passation jusqu'à la signature du marché. Le référé contractuel peut être introduit dans les conditions des articles L.551-13 et suivants du Code de justice administrative. Le recours en contestation de la validité du marché par un tiers peut être intenté dans un délai de deux mois à compter des mesures de publicité appropriées. Le contrat sera consultable sur demande écrite adressée par courrier à l'adresse postale indiquée dans le présent avis. La copie du contrat sera occultée des mentions couvertes par les secrets protégés par la loi, et sera envoyée à l'adresse indiquée dans la demande.

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair: RATP

Eagraíocht a sholáthraíonn rochtain as líne ar na doiciméid soláthair: RATP

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe: RATP

Eagraíocht a fhaigheann iarratais ar rannpháirtíocht: RATP

Eagraíocht a phróiseálann tairiscintí: RATP

5.1. Luchtóg: LOT-0002

Teideal: Mesure des indicateurs de qualité de service sur le réseau Métro et RER de la RATP
Cur síos: Le présent avis vise à établir un accord-cadre à bon de commandes, sans montant minimum et avec montant maximum de 4 375 000 €, mono-attributaire. Il a pour objet de définir les conditions et modalités de réalisation des prestations relatives à la mesure des indicateurs de qualité de service sur les réseaux de Métro et RER (Lot 1 et 2) exploités par la RATP sur le principe d'enquêtes client mystère : • Lot 2 : Mesures des indicateurs de qualité

de service (50%) des réseaux Métro et RER o Volume mensuel maximum de mesures estimé : 5 514 Les missions que le Titulaire doit réaliser sont les suivantes : • Recrutement, formation et suivi des enquêteurs et de leurs encadrants, • Planification des mesures, • Supports de mesures, • Réalisation des mesures, • Contrôles de saisie et de vraisemblance, • Restitution des mesures, • Format de restitution. Les prestations de mesure des indicateurs de qualité de service à réaliser par le Titulaire concernent : - Les stations et Gares du Métro et du RER ; - Les trains des lignes A ET B du RER ; - Les trains des 14 lignes du Métro. NB: le projet d'accord-cadre et le cahier des charges du lot 2 seront fourni après transmission d'un engagement de confidentialité par la messagerie de la plateforme bravosolution.

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79311200 Survey conduction services

Roghanna:

Cur síos ar na roghanna: Le présent accord-cadre est conclu pour une durée de trente-six mois, reconductible 2 fois 12 mois, soit 60 mois maximum.

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Paris (FR101)

Tír: An Fhrainc

Eolas breise: Région Ile-de-France

5.1.3. Fad measta

Dáta tosaithe: 01/01/2027

Dáta deiridh an tréimhse: 31/12/2031

5.1.4. Athnuachan

Athnuachaintí uasta: 2

5.1.5. Luach

Uasluach an chreat-chomhaontaithe: 4 375 000,00 EUR

5.1.6. Eolas ginearálta

Is soláthar athfhillteach é seo

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá

Eolas breise: CTA C21 Qualité, certification et environnement La RATP se réserve la possibilité de faire réaliser des prestations similaires par le titulaire du marché dans les conditions énoncées à l'article R. 2122-7 du code de la commande publique. Pour prévenir tout conflit d'intérêt et assurer une parfaite neutralité des mesures de qualité, toute candidature émanant d'une société dont le capital est contrôlé par un groupe de transport public de voyageurs exerçant tout ou partie de son activité en Île-de-France sera refusée.

5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Doiciméad Soláthair

Eolas faoin dara céim de nós imeachta dhá chéim:

Beidh an nós imeachta ar siúl i gcéimeanna comhleanúnacha. I ngach céim, d'fhéadfaí roinnt rannpháirtithe a dhíchur

5.1.11. Doiciméid soláthair

Tá srian ar rochtain ar dhoiciméid soláthair áirithe

An bonn cirt leis an rochtain ar dhoiciméid soláthair áirithe a shrianadh: Cosaint faisnéise lena mbaineann íogaireacht ar leith

Na teangacha ina bhfuil na doiciméid soláthair ar fáil go hoifigiúil: Fraincis

Tá eolas faoi dhoiciméid shrianta le fáil ag: <https://ratp.bravosolution.com/web/login.html>

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: <https://ratp.bravosolution.com/web/login.html>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Fraincis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Tá gá le ríomhshíniú nó ríomhshéala ardleibhéil nó cáilithe (mar a shainmhínítear i Rialachán (AE) Uimh. 910/2014)

Leaganacha malartacha: Ní ceadmhach

Spriocdháta chun iarrataí ar rannpháirtíocht a fháil: 13/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Am

Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Coinníollacha a bhaineann le comhlíonadh an chonartha: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans les pièces contractuelles.

Tá gá le comhaontú neamhnochtá: tá

Eolas breise faoin gcomhaontú neamhnochtá: La transmission du projet d'accord-cadre et du cahier des charges seront soumis à la signature préalable d'un engagement de confidentialité, fourni en PJ, sans modifications ni réserves et devra être remis via la messagerie

BravoSolution avant la date limite de remise des candidatures.

Sonrascú leictreonach: Éigeantach

An fhoirm dhlíthiúil nach mór do ghrúpa tairgeoirí ar a mbronntar conradh a ghlacadh: Les candidats ont la faculté de se présenter en groupement. Ils devront alors en préciser la forme (conjoint, conjoint avec mandataire solidaire ou solidaire) et désigner le mandataire. Toutefois le candidat qui se présente en groupement ne peut pas se présenter également en qualité de candidat individuel et en tant que membre d'un autre ou de plusieurs autres groupements.

Dans le cas où ces conditions ne seraient pas respectées, l'ensemble des candidatures concernées seront rejetées. Un même opérateur économique ne peut pas être mandataire de plus d'un groupement. L'attention des candidats est attirée sur le fait que sauf défaillance de l'un des membres du groupement dûment justifiée auprès de la RATP, la composition de celui-ci, définie au moment de la candidature, ne pourra pas être modifiée. Dans l'un des cas de défaillance, définis à l'article R2142-26 du CCP, d'un membre du groupement, le candidat peut demander à l'acheteur l'autorisation de modifier la composition du groupement. La RATP refuse que des groupements soient constitués en cours de consultation. Les candidats sont informés que l'acheteur se réserve la possibilité d'exiger la transformation du groupement en « groupement conjoint avec mandataire solidaire » s'il considère que cela est nécessaire pour la bonne exécution du marché.

Socrú airgeadais: Modalités essentielles de financement : ressources propres. Modalités de paiement : prix révisables sur la durée du marché. Paiement à 60 jours à compter de la réception de la demande de paiement.

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Creat-chomhaontú, gan an iomaíocht a athoscailt

An t-uaslíon rannpháirtithe: 1

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht idirghabhála: RATP

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Tribunal Administratif de Paris

Eolas faoi spriocdhátaí athbhreithnithe: Le référé précontractuel peut être introduit depuis le début de la procédure de passation jusqu'à la signature du marché. Le référé contractuel peut être introduit dans les conditions des articles L.551-13 et suivants du Code de justice administrative. Le recours en contestation de la validité du marché par un tiers peut être intenté dans un délai de deux mois à compter des mesures de publicité appropriées. Le contrat sera consultable sur demande écrite adressée par courrier à l'adresse postale indiquée dans le présent avis. La copie du contrat sera occultée des mentions couvertes par les secrets protégés par la loi, et sera envoyée à l'adresse indiquée dans la demande.

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair: RATP

Eagraíocht a sholáthraíonn rochtain as líne ar na doiciméid soláthair: RATP

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe: RATP

Eagraíocht a fhaigheann iarratais ar rannpháirtíocht: RATP

Eagraíocht a phróiseálann tairiscintí: RATP

5.1. Luchtóg: LOT-0003

Teideal: Mesure des indicateurs de qualité de service sur le réseau de Tramways de la RATP

Cur síos: Le présent avis vise à établir un accord-cadre à bon de commandes, sans montant minimum et avec montant maximum de 400 000 €, mono-attributaire. Il a pour objet de définir les conditions et modalités de réalisation des prestations relatives à la mesure des indicateurs de qualité de service sur le réseau de Tramway (Lot 3) exploités par la RATP sur le principe d'enquêtes client mystère : • Lots 3 : Mesures des indicateurs de qualité de service du réseau de Tramways o 24 enquêtes par mois (3 enquêtes par ligne) La prestation consiste en la planification, la réalisation, le contrôle et la mise à disposition d'enquêtes servant au calcul des indicateurs qualité. Ces indicateurs s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité du service fournie à nos clients voyageurs. NB: le projet d'accord-cadre et le cahier des charges du lot 3 seront fourni après transmission d'un engagement de confidentialité par la messagerie de la plateforme bravosolution.

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79311200 Survey conduction services

Roghanna:

Cur síos ar na roghanna: Le présent accord-cadre est conclu pour une durée de trente-six mois, reconductible 3 fois 12 mois, soit 72 mois maximum.

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Paris (FR101)

Tír: An Fhrainc

Eolas breise: Région Ile-de-France

5.1.3. Fad measta

Dáta tosaithe: 01/01/2027

Dáta deiridh an tréimhse: 31/12/2032

5.1.4. Athnuachan

Athnuachaintí uasta: 3

5.1.5. Luach

Uasluach an chreat-chomhaontaithe: 400 000,00 EUR

5.1.6. Eolas ginearálta

Is soláthar athfhillteach é seo

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá

Eolas breise: CTA C21 Qualité, certification et environnement La RATP se réserve la possibilité de faire réaliser des prestations similaires par le titulaire du marché dans les conditions énoncées à l'article R. 2122-7 du code de la commande publique. Pour prévenir tout conflit d'intérêt et assurer une parfaite neutralité des mesures de qualité, toute candidature émanant d'une société dont le capital est contrôlé par un groupe de transport public de voyageurs exerçant tout ou partie de son activité en Île-de-France sera refusée.

5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Doiciméad Soláthair

Eolas faoin dara céim de nós imeachta dhá chéim:

Beidh an nós imeachta ar siúl i gcéimeanna comhleanúnacha. I ngach céim, d'fhéadfaí roinnt rannpháirtithe a dhíchur

5.1.11. Doiciméid soláthair

Tá srian ar rochtain ar dhoiciméid soláthair áirithe

An bonn cirt leis an rochtain ar dhoiciméid soláthair áirithe a shrianadh: Cosaint faisnéise lena mbaineann íogaireacht ar leith

Na teangacha ina bhfuil na doiciméid soláthair ar fáil go hoifigiúil: Fraincis

Tá eolas faoi dhoiciméid shrianta le fáil ag: <https://ratp.bravosolution.com/web/login.html>

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: <https://ratp.bravosolution.com/web/login.html>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Fraincis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Tá gá le ríomhshíniú nó ríomhshéala ardleibhéil nó cáilithe (mar a shainmhínítear i Rialachán (AE) Uimh. 910/2014)

Leaganacha malartacha: Ní ceadmhach

Spriocdháta chun iarrataí ar rannpháirtíocht a fháil: 13/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Am

Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an Conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Coinníollacha a bhaineann le comhlíonadh an chonartha: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans les pièces contractuelles.

Tá gá le comhaontú neamhnochta: tá

Eolas breise faoin gcomhaontú neamhnochta: La transmission du projet d'accord-cadre et du cahier des charges seront soumis à la signature préalable d'un engagement de confidentialité, fourni en PJ, sans modifications ni réserves et devra être remis via la messagerie

BravoSolution avant la date limite de remise des candidatures.

Sonrascú leictreonach: Éigeantach

An fhoirm dhlíthiúil nach mór do ghrúpa tairgeoirí ar a mbronntar conradh a ghlacadh: Les candidats ont la faculté de se présenter en groupement. Ils devront alors en préciser la forme (conjoint, conjoint avec mandataire solidaire ou solidaire) et désigner le mandataire. Toutefois le candidat qui se présente en groupement ne peut pas se présenter également en qualité de candidat individuel et en tant que membre d'un autre ou de plusieurs autres groupements. Dans le cas où ces conditions ne seraient pas respectées, l'ensemble des candidatures concernées seront rejetées. Un même opérateur économique ne peut pas être mandataire de plus d'un groupement. L'attention des candidats est attirée sur le fait que sauf défaillance de l'un des membres du groupement dûment justifiée auprès de la RATP, la composition de celui-ci, définie au moment de la candidature, ne pourra pas être modifiée. Dans l'un des cas de défaillance, définis à l'article R2142-26 du CCP, d'un membre du groupement, le candidat peut demander à l'acheteur l'autorisation de modifier la composition du groupement. La RATP refuse que des groupements soient constitués en cours de consultation. Les candidats sont informés que l'acheteur se réserve la possibilité d'exiger la transformation du groupement en « groupement conjoint avec mandataire solidaire » s'il considère que cela est nécessaire pour la bonne exécution du marché.

Socrú airgeadais: Modalités essentielles de financement : ressources propres. Modalités de paiement : prix révisables sur la durée du marché. Paiement à 60 jours à compter de la réception de la demande de paiement.

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Creat-chomhaontú, gan an iomaíocht a athoscailt

An t-uaslíon rannpháirtithe: 1

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht idirghabhála: RATP

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Tribunal Administratif de Paris

Eolas faoi spriocdhátaí athbhreithnithe: Le référé précontractuel peut être introduit depuis le début de la procédure de passation jusqu'à la signature du marché. Le référé contractuel peut être introduit dans les conditions des articles L.551-13 et suivants du Code de justice administrative. Le recours en contestation de la validité du marché par un tiers peut être intenté dans un délai de deux mois à compter des mesures de publicité appropriées. Le contrat sera consultable sur demande écrite adressée par courrier à l'adresse postale indiquée dans le présent avis. La copie du contrat sera occultée des mentions couvertes par les secrets protégés par la loi, et sera envoyée à l'adresse indiquée dans la demande.

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair: RATP

Eagraíocht a sholáthraíonn rochtain as líne ar na doiciméid soláthair: RATP

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe: RATP

Eagraíocht a fhaigheann iarratais ar rannpháirtíocht: RATP

Eagraíocht a phróiseálann tairiscintí: RATP

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

Ainm oifigiúil: RATP

Uimhir chlárúcháin: 77566343801906

Seoladh poist: 54 quai de la Rapée Cedex Paris 12

Baile: Paris
Cód poist: 75599
Foroinn tíre (NUTS): Paris (FR101)
Tír: An Fhrainc
Pointe teagmhála: Amel FARHAT
R-phost: amel.farhat@ratp.fr
Teil.: 06 63 47 23 67
Seoladh idirlín: <https://www.ratp.fr>
Críochphointe malartaithe faisnéise (URL): <https://ratp.bravosolution.com/>
Próifíl an cheannaitheora: <https://ratp.bravosolution.com/web/login.html>

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair

Eagraíocht a sholáthraíonn rochtain as líne ar na doiciméid soláthair

Eagraíocht a fhaigheann iarratais ar rannpháirtíocht

Eagraíocht a phróiseálann tairiscintí

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe

Eagraíocht idirghabhála

8.1. ORG-0002

Ainm oifigiúil: Tribunal Administratif de Paris

Uimhir chlárúcháin: 17750005500013

Seoladh poist: 7 rue de Jouy Paris Cedex 04

Baile: Paris

Cód poist: 75181

Foroinn tíre (NUTS): Paris (FR101)

Tír: An Fhrainc

R-phost: greffe.ta-paris@juradm.fr

Teil.: 0144594400

Seoladh idirlín: <https://paris.tribunal-administratif.fr>

Róil na heagraíochta seo:

Eagraíocht athbhreithniúcháin

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: ad8806f9-ade9-4769-ae07-f3df73cd88b0 - 01

Cineál na foirme: lomaíocht

Cineál an fhógra: Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Fochineál an fhógra: 17

Dáta seolta an fhógra: 21/04/2026 17:03:59 (UTC+00:00) Am Iarthar na hEorpa, GMT

Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Fraincis

Uimhir foilseacháin an fhógra: 277803-2026

Uimhir eagráin IO S: 79/2026

Dáta foilsithe: 23/04/2026