

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉCISIONS  
DU SYNDICAT MIXTE DES TRANSPORTS DU BASSIN D'ALÈS**

Direction de la Commande Publique et Ingénierie du  
Bâtiment - Bureau des marchés  
Emmanuelle BONSANG : 04 66 25 49 81  
Syndicat Mixte des Transports du Bassin d'Alès  
Pierre VIGUIE : 04 66 78 89 00

**Objet : Marché à procédure adaptée (L2123-1 et R2123-1 1° du Code de la commande publique) – Contrôle de la qualité de service du réseau de transport des voyageurs du Syndicat Mixte des Transports du Bassin d'Alès.**

**Le Président du Syndicat Mixte des Transports du Bassin d'Alès,**

**Vu** le code général des collectivités territoriales,

**Vu** la loi n°2001-1168 du 11 décembre 2001 portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier (publiée au J.O. du 12 décembre, p 19703),

**Vu** le code de la commande publique,

**Vu** la délibération CS2021\_04\_01 du Comité syndical du 25 octobre 2021 donnant délégation du comité syndical au Président, en vertu de l'article L2212-22 du code général des collectivités territoriales,

**Considérant** la nécessité pour le Syndicat Mixte des Transports du Bassin d'Alès de lancer un marché pour la réalisation de contrôles externes « qualité » permettant de vérifier les différentes prestations exécutées et leur conformité aux attentes contractuelles ;

**Considérant** que ces prestations relèvent de la famille de nomenclature interne : 11 3 02 Services de conseil en affaires et en gestion et connexes et correspondent, conformément à l'article R2121-5 du code de la commande publique, à un ensemble de prestations caractérisées par leur unité fonctionnelle propre ;

**Considérant** que conformément aux articles L2125-1 1°, R2162-1 à R2162-6, R2162-13 et R2162-14, le présent marché est un accord-cadre mono attributaire, sans minimum et avec un montant maximum de 40 000 € HT annuel et qu'il donnera lieu à l'émission de bons de commande ;

**Considérant** qu'un avis d'appel public à la concurrence a été envoyé pour publication le 11 juillet 2023 au BOAMP avec parution le 11 juillet 2023, avec mise en ligne sur la plate-forme de dématérialisation "[www.achatpublic.com](http://www.achatpublic.com)" ;

**Considérant** les critères de sélection des offres avec leur pondération, tels que mentionnés dans l'avis d'appel public à la concurrence, et dans le règlement de la consultation, à savoir :

Critères	Pondération
<p><b>1 – La valeur technique :</b></p> <p>La valeur technique sera appréciée au regard d'un <b>mémoire justificatif</b> de l'organisation des moyens que le candidat envisage de mettre en œuvre :</p> <p><b>1.1 Les moyens matériels</b> portant sur les moyens matériels affectés à l'exécution du présent marché, notamment sur les outils de mesure et de contrôle affectés à l'exécution du présent marché et utilisés par les contrôleurs, modalités d'échanges des résultats avec le SMTBA</p> <p><b>1.2 Les moyens humains</b> mis en œuvre pour réaliser les prestations (chef de projet, équipe de contrôleurs, etc.), , la formation des enquêteurs et l'expérience de l'équipe mise à disposition</p> <p><b>1.3 La méthodologie</b> proposée par le candidat pour réaliser les prestations et production d'un modèle de fiche de contrôle et des documents de synthèse type élaborés sur la base du « référentiel » en annexe n°3 du CCTP</p> <p><b>1.4 La qualité des exemples de rendu</b></p> <p>La valeur technique sera analysée au regard du mémoire technique remis par le candidat. Afin de répondre aux exigences de performance technique déterminée, toute offre qui n'obtiendra pas une note globale du critère Valeur technique (total des sous critères) supérieure ou égale à <b>30 points sur 60</b> sera éliminée et non classée</p>	<p align="right"><b>60.00 %</b></p> <p align="right">20 %</p> <p align="right">15 %</p> <p align="right">20 %</p> <p align="right">5 %</p>
<p><b>2 – Le prix :</b></p> <p>Le critère prix sera jugé au regard du Devis Quantitatif Estimatif et selon les prix du Bordereau des Prix Unitaires.</p> <p>Le candidat présentant l'offre la moins chère se verra attribuer la note de 40 points.</p> <p>Pour les autres candidats, les notes seront calculées selon la formule suivante :</p> <p align="center">Rapport entre l'offre la moins chère et l'offre considérée x 40</p>	<p align="right"><b>40.00 %</b></p>

**Considérant** que suite à cette consultation les entreprises suivantes ont remis une offre dans le délai et les conditions impartis, à savoir :

- Société TRYOM, représentée par Mme Marine PLASSON en sa qualité de dirigeante – 165 rue de la Montagne du Salut – PA Technellys – 56600 Lanester,
- Société KISIO Services et Consulting représentée par M. Jérôme Antoine PIVA en sa qualité de directeur – 20 rue Hector Malot – 75012 Paris,
- Groupement solidaire AMONRE (mandataire) et SCAT (co-traitant), représenté par M. Olivier BRASSAT en sa qualité de directeur général – 151 route de Vourles – 69230 Saint Genis Laval
- Société TVE, représentée par M. Christian Bernard en sa qualité de président – 12 quai Papacino – 06300 Nice.

**Considérant** que l'acheteur public a décidé d'examiner les offres avant les candidatures ne procédant ainsi qu'à l'analyse de la candidature des opérateurs économiques dont l'offre figure en première place du classement des offres ;

**Considérant** qu'au regard des critères de sélection des offres (Cf. tableau d'analyse des offres annexé), la proposition du **Groupement solidaire AMONRE/SCAT** constitue l'offre économiquement la plus avantageuse,

**Considérant** qu'au regard des renseignements demandés au titre de la candidature afférents à la capacité juridique, économique et technique et aux références professionnelles, l'acheteur public a admis la candidature de l'opérateur économique classé premier,

## DÉCIDE

### ARTICLE 1 :

Est retenue au titre du présent accord-cadre relatif au contrôle de la qualité de service du réseau du syndicat mixte des transports du bassin d'Alès :

Groupement solidaire AMONRE (mandataire) et SCAT (co-traitant), représenté par M. Olivier BRASSAT en sa qualité de directeur général – 151 route de Vourles – 69230 Saint Genis Laval, pour un montant total tel qu'il résulte du détail quantitatif estimatif servant de comparatif des offres de 81 855,00 € HT (quatre-vingt-un mille huit cent cinquante-cinq euros hors taxes) soit 98 226,00 € TTC (quatre-vingt-dix-huit mille deux cent vingt-six euros toutes taxes comprises).

Le présent accord-cadre s'exécutera au moyen de bons de commande émis au fur et à mesure des besoins et sera rémunéré par application aux quantités réellement exécutées, des prix unitaires fixés dans le bordereau de prix unitaires forfaitisés et dans les limites minimale et maximale suivantes :

sans montant minimum annuel - montant maximum annuel : 40 000 € HT.

### ARTICLE 2 :

L'accord-cadre est conclu pour une période initiale d'un an à compter de sa date de notification. Il pourra être reconduit de façon tacite trois fois, pour une période d'un an. La durée maximale du contrat, toutes périodes confondues, est de 4 ans.

### ARTICLE 3 :

Monsieur le Président du Syndicat Mixte des Transports du Bassin d'Alès, et Monsieur le receveur syndical sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente décision.

Alès, le 28 NOV. 2023

**Le Président du Syndicat Mixte  
des Transports Publics du Bassin d'Alès**  
**Christophe RIVENQ**





# SMTBA

## Rapport d'analyse des offres

### MAPA – Accord cadre de Fournitures courantes et de services

#### CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DE SERVICE DU RÉSEAU DE TRANSPORT DES VOYAGEURS DU SMTBA

**Sans montant minimum annuel**  
**Montant maximum annuel : 40 000 € HT**

Renseignement(s) technique(s) :

Pôle Infrastructures  
Monsieur Pierre VIGUIE  
Téléphone : 04.66.56.13.47  
Courriel : [pierre.viguie@ville-ales.fr](mailto:pierre.viguie@ville-ales.fr)

Renseignement(s) administratif(s) :

Service de la Commande Publique  
Madame Emmanuelle BONSANG  
Téléphone : 04.66.25.49.81  
Courriel : [emmanuelle.bonsang@alesagglo.fr](mailto:emmanuelle.bonsang@alesagglo.fr)

## PRESENTATION DE LA CONSULTATION

### DEFINITION DE LA PRESTATION

L'accord cadre, objet de la présente consultation, porte sur la réalisation d'une prestation de la mesure de la qualité des services à la mobilité du réseau Ales'y, au travers de mesures régulières de plusieurs critères sur l'ensemble du territoire des 85 communes du Syndicat Mixte des Transports du Bassin d'Alès.

Décomposition par lot : **non**

Pas de montant minimum

Montant maximum : 40 000 € HT /an

Soit 160 000 € HT /4 ans

Procédure : MAPA

Forme de l'accord-cadre : à bons de commande

Durée initiale de l'accord-cadre : 1 an à compter de la notification

Reconduction tacite : 3

Durée maximale : 4 ans

Variantes : **non**

### DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

#### Publicité :

Plate-forme de dématérialisation marchés publics: 11 juillet 2023

BOAMP : 11 juillet 2023

Date limite de remise des offres : 1<sup>er</sup> septembre 2023

Date d'analyse des candidatures et offres 1<sup>er</sup> octobre 23

### CRITERES DE JUGEMENT

#### Candidature :

Situation juridique

Capacité économique et financière

Références professionnelles et la capacité technique

**Offres :**

**1 - Prix des prestations : 40 points**

Le critère prix est calculé sur le montant HT du Bordereau des Prix Unitaires valant Détail Quantitatif (BPU/DQE), selon la méthode suivante :

Note de l'offre = (Montant de l'offre moins-disante\* / Montant de l'offre à noter) X 40 points

(\*offres anormalement basses exclues)

**2 - Valeur technique : 60 points (libellé RC)**

La valeur technique sera appréciée au regard d'**un mémoire justificatif** de l'organisation des moyens que le candidat envisage de mettre en œuvre :

➤ **Les moyens matériels 20%**

portant sur les moyens matériels affectés à l'exécution du présent marché, notamment sur les outils de mesure et de contrôle affectés à l'exécution du présent marché et utilisés par les contrôleurs, modalités d'échanges des résultats avec le SMTBA

➤ **Les moyens humains : 15%**

mis en œuvre pour réaliser les prestations (chef de projet, équipe de contrôleurs, etc..), la formation des enquêteurs et l'expérience de l'équipe mise à disposition

➤ **La méthodologie : 20%**

proposée par le candidat pour réaliser les prestations et production d'un modèle de fiche de contrôle et des documents de synthèse type élaborés sur la base du « référentiel » en annexe n°3 du CCTP

➤ **La qualité des exemples de rendu : 5%**

La valeur technique sera analysée au regard du mémoire technique remis par le candidat. Afin de répondre aux exigences de performance technique déterminée, toute offre qui n'obtiendra pas une note globale du critère Valeur technique (total des sous critères) supérieure ou égale à **30 points sur 60** sera éliminée et non classée.



## ANALYSE DES CANDIDATURES

### RECEPTION DES PLIS

Date de remise des offres : 1<sup>er</sup> septembre 2023

Nombre de plis réceptionnés : 4

### Liste des candidats

1 – AMONRE/SCAT : groupement solidaire. AmonRe est mandataire, SCAT est cotraitant

2 – KISIO : individuel

3 – TRYOM : individuel

4 – TVE : individuel

### CONFORMITE ET ANALYSE DES CANDIDATURES

C : conforme

I : insuffisant

M : manquant

	ALMONRE / SCAT	KISIO	TRYOM	TVE
<b>Situation juridique</b>				
Déclaration sur l'honneur pour justifier que le candidat n'entre dans aucun des cas d'exclusion de plein droit relatifs aux articles L.2141-1 à L.2141-6 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	C	C	C	C
<b>Capacités économiques et financières</b>				
Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les prestations objet du contrat, réalisées au cours des trois derniers exercices disponibles	C	C	C	C
Déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels (en cours de validité)	C	C	C	C
<b>Renseignements concernant les références professionnelles et la capacité technique de l'entreprise :</b>				
Liste des principales prestations effectuées au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire. Elles sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration du candidat	C	C	C	C
DC1	C	C	C	C
DC2	C	C	C	C
<b>Candidature recevable</b>	oui	oui	oui	oui



## ANALYSE DES OFFRES

### CONFORMITE DES OFFRES

Montant maximum (€ HT) : 40 000,00€ / an

160 000,00 / 4 ans

Nombre de plis reçus : 4

Nombre de plis analysés : 4

	ALMONRE / SCAT	KISIO	TRYOM	TVE
Pièces de l'offre				
L'acte d'engagement (AE) et ses annexes : - Annexe 1 : Désignation des co-traitants et répartition des paiements - Annexe 2 : Bordereau de prix unitaires (BPU) & Devis quantitatif estimatif (DQE) servant de comparaison des offres - SIGNE	ok	ok	ok	ok
Un mémoire justificatif de 25 pages maximum, hors exemples de rendus, de l'organisation des moyens qu'il envisage de mettre en œuvre	ok	ok	ok	mémoire présent/cadre non respecté
Montant de l'offre en € HT sur 4 ans	81 855,00 €	168 804,26 €	72 851,00 €	142 000,00 €
<b>Candidature acceptable</b>	oui	oui	oui	oui

### DEMANDE DE PRECISIONS ET JUSTIFICATIONS DES PRIX

Sans objet

### NOTATION DES OFFRES

#### 1) PRIX DES PRESTATIONS : 40 points

Candidats	Montant retenu sur base DQE (€ HT)	Note prix pondéré du 40	Classement
ALMONRE / SCAT	81 855,00 €	36	2
KISIO	168 804,26 €	17	4
TRYOM	72 851,00 €	40	1
TVE	142 000,00 €	21	3



## Détails

Total pour les 4 années

N° Prix	Libellé de la prestation	Quantité estimative totale pour les 4 années	ALMONRE / SCAT		KISIO		TRYOM		TVE	
			Prix unitaire en € HT	Montant € H.T.	Prix unitaire en € HT	Montant € H.T.	Prix unitaire en € HT	Montant € H.T.	Prix unitaire en € HT	Montant € H.T.
1	Pack annuel de mesures qualité avec ponctualité mesurée aux arrêts (200 mesures pour les critères 1, 2, 3, 4, 5)	1	17 807,50 €	17 807,50 €	38 049,32 €	38 049,32 €	16 125,00 €	16 125,00 €	31 000,00 €	31 000,00 €
2	Pack annuel de mesures qualité avec ponctualité mesurée avec le SAE (200 mesures pour critères 1,3,4,5 et 1000 mesures pour critère 2)	3	17 517,50 €	52 552,50 €	36 074,66 €	108 223,98 €	14 772,00 €	44 316,00 €	31 000,00 €	93 000,00 €
3	Pack annuel de mesures qualité supplémentaires (50 mesures pour critères 1,3,4,5 et 500 mesures pour critère 2)	2	5 747,50 €	11 495,00 €	11 265,48 €	22 530,96 €	6 205,00 €	12 410,00 €	9 000,00 €	18 000,00 €
			<b>MONTANT TOTAL € H.T.</b>	<b>81 855,00 €</b>	<b>MONTANT TOTAL € H.T.</b>	<b>168 804,26 €</b>	<b>MONTANT TOTAL € H.T.</b>	<b>72 851,00 €</b>	<b>MONTANT TOTAL € H.T.</b>	<b>142 000,00 €</b>

Envoyé en préfecture le 29/11/2023

Reçu en préfecture le 29/11/2023

Publié le 29/11/2023

ID : 030-200003325-20231128-D2023\_11\_00-AU



## 2) VALEUR TECHNIQUE /60 points

### 2.1 Les moyens matériels

#### AMONRE / SCAT :

- Saisie des données directement sur Smartphone via l'application MobiSurvey, et prise des photos pour illustrer les non-conformités.
- Planification des enquêtes via un logiciel permettant d'automatiser leur planification.
- Mise à disposition d'un Espace web SCAT Connect : Interface statistique web (SCAT Connect) permettant de consulter les données disponibles au fil de l'eau, d'extraire les données brutes (format .xls ou .pdf) globale ou détaillées par profil, service, filtrables par type de contrôle, critère, ...Plateforme collaborative.
- Traitement statistique réalisé avec des bases de données de type Access mais également via Excel avec le logiciel Open Exécutive de Cegid. La restitution des dossiers statistiques se fait aux formats tableur, PDF et/ou PowerPoint, selon le choix du MOA.
- Pico-Call Recorder : Système d'enregistrement téléphonique permettant de conserver les conversations téléphoniques effectuées lors des différents appels mystères.
- AmonRe / SCAT propose de fournir au SMTBA, sans coût supplémentaire, une tablette Samsung Galaxy Tab, équipée de l'application MobiSurvey, chargée des bordereaux de contrôle du marché, pour la réalisation de contrôles qualité internes éventuels. Les données seront alors intégrées dans les bases de données ou synchronisées dans une base spécialement dédiée.

*Saisie des résultats en dynamique (temps réels)*

*Plateforme collaborative*

*Traçabilité des appels téléphoniques (enregistrements possibles)*

*Proposition de mise à disposition de tablettes de saisie de mesures de contrôle interne pour la Collectivité.*

*> Le candidat répond pleinement à la demande du SMTBA*

*Note obtenue sur le critère 1 : 20/20*

#### KISIO

- Saisie des données directement sur tablette permettant des commentaires et prise de photos pour les contrôles en mode déclaré
- Saisie sur smartphone pour les contrôles en mode client mystère.
- Un guide de l'enquêteur est délivré pour permettre une évaluation rigoureuse
- Données recueillies via l'application Sphinx
- Plateforme online proposée de rendu des résultats, consultable par la Collectivité en continu sur toute la durée du contrat. Fiches et résultats consultables en ligne et téléchargeable sous format souhaité . Outil personnalisable et évolutif.

*Saisie des résultats en dynamique (temps réels)*

*Plateforme collaborative intéressante et bien adaptée.*

*> Le candidat répond pleinement à la demande du SMTBA*

*Note obtenue sur le critère 1 : 20/20*

#### **TRYOM :**

- Saisie des données directement sur Smartphone permettant de dérouler les questionnaires et de prendre les photos adéquates.
- Accès possible aux données directement sur une plateforme « Tryom Cloud » . L'accès sera possible par un code d'accès où chaque interlocuteur agréé peut récupérer ou déposer des données et informations . Le sujet est peu étayé.

*Saisie des résultats en dynamique (temps réels)*

*Plateforme collaborative. Très peu de détails sur cet outil*

*> Le candidat répond de manière satisfaisante mais délivre peu d'informations sur la plateforme. De manière générale cette partie est peu développée*

*Note obtenue sur le critère 1 : 18/20*

#### **TVE**

- Les grilles de contrôle sont remplies sur une application du smartphone, les non-conformités sont photographiées.
- Les démarches sont horodatées et enregistrées (pour les appels).
- Après remplissage elles sont accessibles en ligne, sous forme de fichier Excel.
- Mise à disposition d'une Plateforme de Pilotage de la Qualité qui doit permettre au SMTBA d'avoir accès. Les liens avec la Collectivité manquent de lisibilité .

*Saisie des résultats en dynamique ( temps réels) – l'application semble bien complète et intuitive pour les contrôleurs, elle traite bien l'ensemble des sujets .*

*Le transfert est très bien sécurisé.*

*Plateforme collaborative détaillée un peu succinctement, l'interaction avec le SMTBA manque de lisibilité.*

*> Le candidat répond de manière satisfaisante à la demande du SMTBA*

*Note obtenue sur le critère 1 : 18/20*



## 2.2 Les moyens humains

### AMONRE / SCAT :

Amonre société mère qui anime l'activité de ses filiales, SCAT et SERENDIP apporte la structure notamment pour les services support / back office, l'encadrement des missions et des enquêteurs, le reporting.

La SCAT met à disposition les agents pour la réalisation des enquêtes terrain.

Dispose d'une expérience intéressante et complète sur le contrôle qualité sur les réseaux de transports urbains similaires et leurs services associés.

Equipe mise à disposition :

- Chef de projet Laureline THUEUX, c'est elle qui sera l'interlocutrice dédiée pour le SMTBA - travaille dans le secteur de la Qualité depuis 2004
- Responsable secteur : Stéphanie LARCHER - travaille dans le secteur de la Qualité depuis 2011 et assermentée
- 3 contrôleurs déclarés identifiés. Ils sont assermentés, agréés, ils sont tous embauchés en CDI – temps complet
- 5 contrôleurs anonymes identifiés qui interviennent en roulement – s'ils sont reconnus lors des enquêtes, ils sont remplacés
- Equipe support bien identifiée également.

Processus de recrutement et formation : chaque étape est développée et expliquée selon un logigramme.

*Equipe dédiée claire.*

*L'équipe proposée dispose d'une expérience dans l'organisation, la réalisation et le suivi des prestations aussi bien dans l'équipe encadrante que dans l'équipe d'enquêteurs – le personnel est assermenté.*

*Agents de contrôles expérimentés, salariés de l'entreprise sécurisant la présence terrain et garantissant une connaissance du terrain.*

*Formation bien détaillée et complète*

*> Le candidat répond de pleinement à la demande du SMTBA*

*Note obtenue sur le critère 2 : **15/15***

### KISIO :

Les principales références sont principalement des enquêtes pour le TER et KEOLIS.

Les références pour des collectivités (contrôles sur des réseaux de transport) sont : CA d'Annecy, CC du haut Buguey, Pays Voironnais, CA Rennes (clients mystères).

Proposition d'une équipe basée à Montpellier.

Equipe mise à disposition :

- Un Responsable d'affaire qui sera l'interlocuteur dédié pour le SMTBA : Nicolas Puccio
- Un Responsable d'études : Jonathan Plaisant
- Un responsable Opérationnel : Matthieu Valette – chef d'équipe – expérience dans l'exploitation des transports
- Un responsable terrain : Denis Barday
- Agents de production terrain : vivier d'enquêteurs Kisio dans le secteur Gard-Hérault
- Enquêteurs mystères
- Equipe support bien identifiée

Modalités de formation détaillées : test théorique en salle /formation pratique sur le terrain/analyse de la maîtrise méthodologique/ validation par un encadrant sur le terrain.

Kisio Service bénéficie de la certification Qualiopi (pour organisme de formation).

*Equipe proposée expérimentée surtout sur les enquêtes mobilité comme OD, fraude, et connaissance client ; moins sur la qualité de service – moins de références rapportées sur la participation à des études sur des réseaux similaires au SMTBA (CA Annecy).*

*Proximité géographique de l'équipe*

*Recrutement et Formation pertinents.*

*> Le candidat répond de manière satisfaisante à la demande du SMTBA – Malgré une maîtrise de l'organisation d'enquêtes (trains, dépositaires, stationnement), les expériences des équipes sont plus faibles sur le contrôle qualité de service*

*Note obtenue sur le critère 2 : **13/15***

### **TRYOM :**

Tryom dispose d'une expérience intéressante et complète sur le contrôle qualité sur les réseaux de transport urbains et leurs services associés dont les réseaux :

- Tisséo (Toulouse)
- CTS (strasbourg)
- Lorient Agglomération
- Agglobus (Bourges)

Ils ont en particulier réalisé plusieurs mesures de la qualité de service AFNOR, des enquêtes mystères et ponctualité.

Equipe mise à disposition :

- Une directrice de Projet Marine Masson, c'est elle qui sera l'interlocutrice dédiée pour le SMTBA – dans les expériences rapportées par ce profil aucune porte sur la qualité de service
- Une chargée d'études : Sandrine Thomas – forte expérience dans les enquêtes mystères essentiellement

- Un responsable terrain : Remy Deschamps – forte expérience sur les enquêtes mystères, il est le responsable terrain des enquêtes sur le réseau Montpellier Méditerranée Métropole
- 4 à 8 auditeurs non identifiés
- Equipe support bien identifiée

Modalités de formation détaillées : 2 jours de formation, 1 jour théorique, 1 jour sur le terrain

Superviseurs déployés pour s'assurer de la qualité de travail et de la présence effective de des auditeurs

*Expérience reconnue de l'équipe dans la méthodologie d'enquêtes, notamment enquêtes mystères.*

*Des auditeurs qui seront à recruter sans garantie de pérennité des équipes – turn over possible.*

*Auditeurs téléphoniques déjà salariés du BE*

*Formation théorique et pratique sur 2 jours, détaillée et complète*

*Contrôle interne pour s'assurer de la qualité des prestations sur le terrain*

*> Le candidat répond de manière satisfaisante – l'équipe des enquêteurs doit être constituée, pas de mention sur un vivier possible sur le secteur, les modalités de recrutement sont claires mais ne garantissent pas une stabilité des équipes*

*Note obtenue sur le critère 2 : **13/15***

## TVE

Une expérience beaucoup tournée autour de la certification NF service. Expertise sur le sujet mais il semble qu'ils n'aient pas de références récentes sur le sujet ; les plus récentes sont en 2020 : Régie lignes Azur (Nice). Métropole Aix Marseille Provence.

Equipe mise à disposition :

- Un Directeur d'études aguerri : Christian Bernard, interlocuteur pour le SMTBA – Spécialiste en certification NF SERVICES et certifié auditeur interne AFNOR – il a piloté les études en 2020 pour Nice et Marseille
- Un Responsable d'enquêtes : Denis Holveck – Dispose de 4 références dans des enquêtes de contrôle de qualité de service dans l'Est de la France (Région, 2 départements, Grand Reims)
- Des chargés d'études : Maxime Bardet et Carole Alidor (également responsables des contrôles contradictoires) - Respectivement spécialiste en certification NF SERVICES et en réalisation de contrôles
- Un expert DATA : Jérémy Brédat
- 2 Enquêteurs mystères
- Pas d'éléments sur les autres enquêteurs

Modalités de formation détaillées, : 3 heures de théorie et formation pratique sur le terrain en demi-journées. Parcours à blanc individualisé en binôme.

Formation spécifique pour les enquêteurs mystère



Les enquêteurs sont régulièrement évalués soit à découvert, soit incognito.

*Une équipe encadrante clairement définie fortement expérimentée dans la certification AFNOR mais peu de références récentes dans la mesure de la qualité sur des réseaux comme celui du SMTBA*

*Les enquêteurs sont à recruter – pas d'éléments sur comment stabiliser le personnel mais coût horaire le 2<sup>ème</sup> plus élevé des 4 candidats.*

*Formation théorique et pratique détaillée et complète*

*Contrôle interne pour s'assurer de la qualité des prestations sur le terrain*

*> Le candidat répond de manière satisfaisante à la demande du SMTBA – fragilité sur l'expérience récente de l'équipe mise à disposition par le candidat sur des missions similaires.*

*Note obtenue sur le critère 2 : 13/15*

### 2.3 La méthodologie

#### **AMONRE / SCAT :**

Construction de l'échantillonnage : le candidat a bien intégré les contraintes du cahier des charges

Un tableau illustrant la répartition globale des contrôles /zone et /type de ligne ou bus est proposé pour l'année 1.

L'étendue du territoire est prise en compte et l'organisation en 2 zones (1 et 2) est bien identifiée.

L'optimisation des moyens est prise en compte, toutefois ils proposent le plus d'heures d'enquêtes sur le critère « conformité matériel ».

Chaque type de contrôle est bien décrit mais peu de détails sur les mutualisations des mesures.

Une fiche de mesures claire est proposée en exemple.

Mesures ponctualité via le SAE : le candidat propose une méthodologie détaillée. Tirage au sort des courses à partir d'une macro. La méthodologie permet de définir un panel de manière aléatoire (qu'il s'agisse de courses ou de jours).

Ils réalisent déjà des contrôles de la ponctualité à partir des données SAE pour d'autres collectivités : CA de la Rochelle, CA de Royan Atlantique, Dijon Métropole, Annemasse Agglo

Transmission du calendrier de planification à chaque début de trimestre avec un suivi informatique permettant de connaître l'avancée des contrôles et des ajustements.

Contacts avec le SMTBA se fera avec Mesdames THUEUX et LARCHER (basée à proximité donc disponible pour des questions de dernières minutes).

*Des process et méthodes de contrôle sécurisés*

*Bonne connaissance du territoire*

*Expertise sur le traitement des données SAE*

*Contacts avec la Collectivité bien définis*

*La méthode de groupage des mesures manque de précisions*

*> Le candidat répond de manière satisfaisante aux demandes du SMTBA – Le point sur le groupage des mesures reste un peu flou mais bonne maîtrise du traitement des mesures via le SAE*

*Note obtenue sur le critère 3 : 18/20*

### **KISIO :**

Déroulé clair des étapes, les enjeux et attentes du SMTBA sont compris.

Dans la réalisation de leur échantillonnage, il a bien été pris en compte l'organisation en 2 zones (1 et 2)

Supervision sur le terrain des enquêteurs.

Quelques explications sur la mutualisation des mesures qui ne se traduisent pas économiquement puisque les heures estimées sont 3 à 4 fois supérieures aux autres candidats pour un nombre de mesures proches, ratio le plus faible du nombre de mesures réalisées/ heure d'enquête

Fiches de mesures proposées en exemple, extraites de la plateforme que pourra consulter la collectivité, pas très lisibles.

Processus de fiabilisation et de traitement des données élaboré et sécurisant.

Les mesures SAE : peu d'éléments transmis sur le traitement des données SAE, pas de précisions sur l'usage d'outils particuliers ou de références sur cette méthode

*Bonne approche méthodologique pour s'approprier des enjeux du SMTBA*

*Calendrier prévisionnel*

*La méthode de groupage des mesures est expliquée*

*Faiblesse sur la méthodologie des mesures via le SAE*

*> Le candidat répond de manière satisfaisante aux demandes du SMTBA – Le point sur la méthodologie des mesures via le SAE manque de précisions, pas d'expérience sur ce sujet – Volume d'Heures engagées pour la prise de mesures sur le terrain important, faible mutualisation*

*Note obtenue sur le critère 3 : 16/20*

## TRYOM :

Déroulé clair des étapes avec chaque temps fort correspondant aux préoccupations du SMTBA.

Explication item par item sur la méthodologie de contrôle – garantie d'un savoir-faire, mais insuffisamment contextualisée, il n'apparaît pas la différenciation entre Zone 1 et Zone 2 qui nécessite une organisation particulière.

Pas d'éléments explicatifs sur la réalisation de mutualisation des mesures, alors que les moyens engagés sur le terrain sont bien plus faibles que pour les autres candidats :

- 50% de mesures en moins d'heures de contrôle ;
- 3 à 4 fois moins de mesures sur le critère parcours clients.

Fiabilisation des résultats sous Excel pour le calcul des scores de Performance.

Nombreuses fiches de mesures proposées en exemple, extraites de missions autres, lisibles et intéressantes.

*Bonne approche méthodologique pour s'approprier des enjeux du SMTBA*

*Planning sur le lancement de la mission fiable*

*La méthode de groupage des mesures manque de précisions*

*Faiblesse sur la méthodologie des mesures via le SAE*

*> Le candidat propose des outils et modèles de rendus satisfaisant, mais la méthodologie proposée ne permet pas de comprendre le faible volume d'heures d'enquêtes de terrain. Les points sur la méthodologie des mesures via le SAE manquent de précision et ne semble pas très maîtrisé.*

*Note obtenue sur le critère 3 : 12/20*

## TVE

Le candidat est aguerri sur les méthodes de contrôle en clients mystère.

Fiches Excel arrêt et bus proposées en exemple, très opérationnelles

Les process sont bien décrits et collent aux attentes de la Collectivité.

Méthode insuffisamment contextualisée, il n'apparaît pas la différenciation entre Zone 1 et Zone 2 qui nécessite une organisation particulière et caractérise le territoire.

Faiblesse du nombre de mesures proposées en agence.

La mutualisation des mesures n'est pas explicitement décrite, mais semble être intégrée dans les parcours des enquêteurs.

La cohérence des mesures est sécurisée par une validation de chaque enquête sous 24h après réalisation. Les enquêtes non validées sont refaites sous 48h.

Les mesures ponctualité via le SAE sont à peine évoquées.



Les autres services, hors bus (vélo et trottinettes) sont également à peine évoqués.

*Très bonne méthodologie d'enquête sur les critères qualité relatifs au bus*

*Bonne sécurisation de la cohérence des résultats produits*

*Calendrier prévisionnel fiable*

*Quelques éléments éclairants sur la possibilité de groupage des mesures*

*Faiblesse sur la méthodologie des mesures via le SAE*

*Les services annexes aux TC, vélos et trottinettes sont peu intégrés à la réflexion*

*> Le candidat répond de manière satisfaisante aux demandes du SMTBA – Le point sur la méthodologie des mesures via le SAE manque de précisions. Pas d'expérience sur ce sujet, et bien que la méthodologie sur les critères soit très élaborée, les services autres que TC ne semblent pas traités. La spécificité des zones n'apparaît pas dans la méthodologie*

*Note obtenue sur le critère 3 : 14/20*

## 2.4 La qualité des rendus

### AMONRE / SCAT :

Transmission :

- d'un exemple de livrable : celui réalisé pour le SMTBA Mars 2023 et la synthèse du 3<sup>ème</sup> trimestre 2023
- des fiches de mesures : celles opérationnelles actuellement
- d'un exemple de planning journalier de contrôle

*L'ensemble des documents transmis sont de qualité*

*Note obtenue sur le critère 4 : 5/5*

### KISIO :

Transmission :

- D'un livrable de restitution des résultats
- de fiches de relevés

*L'ensemble des documents transmis sont de bonne qualité*

*Note obtenue sur le critère 4 : 5/5*

**TRYOM :**

Transmission :

- d'extraits de livrable
- de tableaux de bord
- des fiches de mesures
- de fiches de suivi des auditeurs

*L'ensemble des documents transmis sont de qualité*

*Note obtenue sur le critère 4 : 5/5*

**TVE**

Transmission :

- D'un livrable de restitution des résultats
- De nombreuse grilles de relevés

*L'ensemble des documents transmis sont de qualité*

*Note obtenue sur le critère 4 : 5/5*

**2.5 SYNTHÈSE TECHNIQUE**

Candidats	Les moyens matériels /20 points	Les moyens humains / 15 points	La méthodologie / 20 points	La qualité des exemples rendus /5 points	Note totale V.Tech./60	Classement
ALMONRE / SCAT	20	15	18	5	58	1
KISIO	20	13	16	5	54	2
TRYOM	18	13	12	5	48	4
TVE	18	13	14	5	50	3

**SYNTHÈSE DES OFFRES**

Candidats	Montant retenu sur la base du DQE	Prix / 40	Valaur technique / 60	Total / 100	Classement
ALMONRE / SCAT	81 855,00 €	35,6	58,0	93,6	1
KISIO	168 804,26 €	17,3	54,0	71,3	3
TRYOM	72 851,00 €	40,0	48,0	88,0	2
TVE	142 000,00 €	20,5	50,0	70,5	4

**CHOIX DU MAÎTRE D'OUVRAGE**

En conséquence et au titre du présent marché, il est proposé de retenir l'offre du  
**Groupement solidaire AMONRE/SCAT**  
comme étant l'offre économiquement la plus avantageuse.

**Validation du Directeur Général Adjoint : Pierre VIGUIE**

Le Président du Syndicat Mixte  
des Transports Publics du Bassin d'Alès

Christophe RIVENQ

