

RhôneAlpes^{Région}



DIRECTION GENERALE
DES SERVICES

*Direction des affaires juridiques
et de la commande publique*

Monsieur Landry MARSOTTO
FAZ DEVELOPPEMENT
« QUAI 33 »
33, quai Arloing
69009 LYON

Votre interlocuteur : Marie-Claire DI PANNO
Assistante à l'Observatoire de la Commande Publique

Réf. : MEI15L 089 / Tél. : 04 26 73 62 68

Lyon, le 25 FEV. 2015

Objet : Contrôle qualité des marchés publics

Monsieur,

Dans le cadre de l'évaluation des marchés n° 2013000339, 2013000340, 2013000341 et 2013000342, j'ai le plaisir de vous transmettre le bilan qualitatif des prestations qui a été dressé par les services de la Région Rhône-Alpes.

Je vous rappelle que cette évaluation du prestataire a pour objectif de vous faire connaître le niveau de satisfaction de la Région Rhône-Alpes et les éventuelles difficultés rencontrées à l'occasion de la réalisation des marchés.

Si vous souhaitez réagir à cette évaluation, vous pouvez ajouter vos observations au bas de la dernière page du document et le retourner à la Région.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le directeur

Jean-Pierre MERCIER

Volet 3 : Evaluation de la prestation pour les marchés de services

L'objectif de ce contrôle qualité est d'évaluer la qualité des prestations fournies par le titulaire du marché. Les résultats sont communiqués à l'entreprise et pourront être utilisés par la Région au niveau de l'appréciation des candidatures lors de l'attribution de futurs marchés dont l'objet serait comparable à celui du présent marché et pour lesquels le titulaire évalué viendrait à soumissionner.

Date de réalisation : 02/02/2015

Informations sur le marché :

Affaire n° 12S0303 : Formation sensibilisation aux risques routiers et écoconduite

Marché n° 2013000339 : Formation sensibilisation aux risques routiers et écoconduite sur l'agglomération lyonnaise

Marché n° 2013000341 : Formation sensibilisation aux risques routiers et écoconduite sur l'agglomération d'Aix les Bains

Marché n° 2013000340 : Formation sensibilisation aux risques routiers et écoconduite sur l'agglomération de Valence

Marché n° 2013000342 : Formation sensibilisation aux risques routiers et écoconduite sur l'agglomération grenobloise

Nature affaire : Services

Direction : DRH

Prestataire évalué : MARSOTTO LANDRY

Qualité du prestataire : Titulaire unique

Comment appréciez-vous le respect des délais de la prestation ?

Note (de 0 à 5) : 4,5

Pondération (de 1 à 100%) : 20

Les propositions de dates sont nombreuses et adaptables, en fonction des annulations des reports demandés par la Région. Les délais sont très bien respectés.

Comment appréciez-vous la qualité des produits et/ou des prestations par rapport à ce qui a été demandé dans le cahier des charges et proposé dans l'offre ?

Note (de 0 à 5) : 4,5

Pondération (de 1 à 100%) : 20

Les retours des évaluations faites par les stagiaires, en particulier ceux relatifs à la conduite sur simulateur, ont été très positifs.

Comment appréciez-vous les moyens mis à disposition en vue du résultat attendu ?

Note (de 0 à 5) : 4,5

Pondération (de 1 à 100%) : 16

Les moyens pédagogiques et matériels ont été très appréciés par tous les participants, et étaient conformes aux attentes de la Région.

Comment appréciez-vous la qualité de la relation entre le prestataire et la Région ?

Note (de 0 à 5) : 5

Pondération (de 1 à 100%) : 10

Le prestataire s'est montré très conciliant et compréhensif, au regard des annulations et reports multiples des dates de formation. La qualité de la relation entre le prestataire et la Région est très satisfaisante.

Le prestataire a-t-il été transparent en matière de déclaration des sous traitants ?

Note (de 0 à 5) : 0

Pondération (de 1 à 100%) : -

Ce critère n'a pas été pondéré.

Comment appréciez-vous la gestion des relations du prestataire avec les autres partenaires (cotraitants, sous traitants, tiers...) ?

Note (de 0 à 5) : 4,5

Pondération (de 1 à 100%) : 20

Les stagiaires ont été très satisfaits de la méthodologie et de la pédagogie, ainsi que du relationnel du prestataire.

Comment appréciez-vous la qualité de la gestion administrative de l'exécution du marché ?

Note (de 0 à 5) : 4,5

Pondération (de 1 à 100%) : 14

Peu de factures ont été émises. Aucun problème n'a été recensé par le service de gestion.

Taux de satisfaction 91 %

Commentaires et autres observations

Appréciation générale du marché

Le prestataire a fait preuve d'une grande adaptabilité et d'une réelle flexibilité.

La direction des ressources humaines, ainsi que les stagiaires formés, ont apprécié son relationnel et la qualité des formations.

Observations éventuelles du prestataire au vu des résultats de la grille d'analyse