

AUVERGNE – Rhône-Alpes*

DIRECTION GENERALE
DES SERVICES

Direction des affaires juridiques
et de la commande publique

Votre interlocuteur : Marie-Claire DI PANNO
Tél. : 04.26.73.62.68 – Fax : 04.26.73.47.43
Réf. : MEI16L065

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

Objet : **Suivi qualitatif des marchés publics**

Lyon, le **10 MAR. 2016**

Monsieur,

Dans le cadre de l'évaluation des marchés n° 2013000339, 2013000340, 3013000341 et 2013000342, j'ai le plaisir de vous transmettre les bilans qualitatifs des prestations qui ont été dressés par les services de la Région Auvergne Rhône-Alpes.

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

Si vous souhaitez réagir à ces évaluations, vous pouvez ajouter vos observations au bas de la dernière page des documents et les retourner à la Région.

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

Le directeur



Jean-Pierre MERCIER

Conseil régional Auvergne - Rhône-Alpes / Lyon

1, esplanade François Mitterrand CS 20033 - 69269 Lyon Cedex 2 / T. 04 26 73 40 00 - F. 04 26 73 42 18

Conseil régional Auvergne - Rhône-Alpes / Clermont-Ferrand

59 Boulevard Léon Jouhaux - 63100 Clermont-Ferrand / T. 04 73 31 85 85

www.auvergnerrhonealpes.eu

*Signature provisoire : Le nom de la Région sera fixé par décret en conseil d'état avant le 1er octobre 2016 après avis du Conseil Régional.

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 : 21/01/2016

Informations sur le marché :

Affaire n° 12S0303 : Formation sensibilisation aux risques routiers et écoconduite
Marché n° 2013000339 : Formation sensibilisation aux risques routiers et écoconduite
Marché n° 2013000340 : Formation sensibilisation aux risques routiers et écoconduite
Marché n° 2013000341 : Formation sensibilisation aux risques routiers et écoconduite
Marché n° 2013000342 : Formation sensibilisation aux risques routiers et écoconduite
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

Le prestataire s'est adapté à toutes les modifications de dates. Les délais ont toujours été 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 agents sont très satisfaits, notamment de la conduite sur simulateur.

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

Le prestataire a mis à disposition des moyens pédagogiques et matériels très appréciés par les participants.

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

Note (de 0 à 5) : 4,5

Pondération (de 1 à 100%) : 10

La communication était excellente. Le prestataire s'est montré très réactif et compréhensif lors des demandes d'annulation.

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%) : -

Le prestataire n'a pas de sous traitants.

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 apprécié le relationnel du prestataire, ainsi que ses qualités pédagogiques.

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

La gestion de la facturation est sérieuse.

Taux de satisfaction 90 %

Commentaires et autres observations

Appréciation générale du marché

La direction des ressources humaines, ainsi que les stagiaires, ont apprécié le professionnalisme, ainsi que les qualités relationnelles et pédagogiques du prestataire.

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