



---

## Fourniture et exploitation de services de location de vélos dans les gares de la Région Bretagne

---

### Réponses à questions

Question 1 : Le vélo doit avoir minimum : capacité de 500Wh, autonomie de 60Km, recharger à 80% en moins de 3h. Si la batterie est sup à 500Wh, les candidats doivent-ils préciser le temps de recharge de la batterie pour 48 km plutôt que pour 80% de leur batterie ?

Il est demandé de préciser le temps de recharge de 80% de la batterie, quelle que soit la puissance.

Question 2 : La durée du marché est de 4 ans à partir de la notification du marché prévue en novembre 2025 pour une mise en service en septembre 2026. A partir de quelle date est prévue la facturation et que comprend-elle avant la mise en service ?

Les modalités de facturation sont précisées aux articles 8 et 9 du CCAP.

Avant la mise en service, la facturation portera sur les coûts liés au pilotage par le prestataire de la phase de déploiement, tels que précisé dans les articles 4.1.1, 4.1.2 et 4.1.3 du CCTP.

Question 3 : L'exploitation du service est donc-t-elle bien à prévoir pour une durée de 38 mois ?

La durée du marché est de 4 ans à compter de sa date de notification (date de réception par le prestataire). A titre d'exemple, si le contrat est notifié le 31 octobre 2025, alors le marché sera effectif jusqu'au 31 octobre 2029. Le 31 octobre 2029 marquera alors la fin de la durée d'exploitation dans le cadre du présent marché. Si la mise en service des Vélos BreizhGo démarre au 1<sup>er</sup> septembre 2026, alors la durée d'exploitation aura été de 37 mois.

Question 4 : La phase 1 est-elle bien de novembre 2025 à septembre 2026 et la phase 2 de septembre 2026 à novembre 2029 ?

La phase 1 démarre au moment de la notification de l'acte d'engagement, dont la date prévisionnelle est effectivement estimée à novembre 2025. La phase 2 démarre au moment de la mise en service des Vélos BreizhGo et donc de leur exploitation, cette mise en service étant effectivement attendue pour septembre 2026.

Question 5 : Une reconduction du contrat est-elle prévue ou envisagée ?

S'agissant d'une expérimentation, la Région Bretagne ne peut pas se prononcer à ce stade sur la poursuite du service. La décision de reconduction du service et, le cas échéant, du contrat, sera fonction des résultats obtenus durant ces premières années d'expérimentation.

Question 6 : Les candidats doivent-ils prévoir une gestion avec stationnement sécurisé de l'overflow potentiel à Lorient (trajet entre deux stations et non en boucle comme le reste du service) ?

La Région Bretagne laisse le soin aux candidats de proposer le mode d'organisation qui semble le plus adapté pour répondre à la commande.

**Question 7 :** Concernant vos précisions sur les vélos reconditionnés à l'article 4.3.3, l'AOM accepte-t-il donc que ces vélos issus d'autre flottes soient de couleur de cadre différent de celui demandé dans le CCTP (noir ou blanc) ?

Il est attendu que la flotte soit homogène. Tous les vélos, y compris les vélos reconditionnés devront être du même modèle et répondre aux mêmes exigences que les vélos neufs. Cela concerne également la couleur des vélos.

**Question 8 :** L'AOM demande une disponibilité pour l'ensemble de la flotte de 95% et pour chaque station de 80%. Le service étant en boucle, pouvez-vous préciser la différence entre la demande de taux de disponibilité entre l'ensemble de la flotte et par station ?

La disponibilité de 95% des vélos pour l'ensemble de la flotte oblige la présence de 142 vélos fonctionnels (sur la base d'une flotte de 150 vélos) ; soit un maximum de 8 vélos indisponibles à tout moment.

La disponibilité de 80% de vélos pour chaque station nécessite une répartition de ces éventuels vélos indisponibles. Aussi, une station de 10 vélos ne peut pas avoir plus de 2 vélos indisponibles à la fois. Cela vise à éviter une concentration de vélos indisponibles sur un nombre réduit de stations.

**Question 9 :** Vous précisez à l'article 6.3.4. Réactivité CRC que "90% des réclamations font l'objet d'une réponse en moins de 3 jours" : s'agit-il de jours ouvrés ou calendaires ?

Il s'agit de 3 jours ouvrés.

**Question 10 :** Y a-t-il une exigence en termes de délai pour la mise en place des nouvelles bornes pour les 35 vélos supplémentaires ?

Les candidats doivent remplir le document « engagements de délais », dans lequel ils précisent les :

- Délais de fourniture et pose d'une station supplémentaire (nouvelle gare)
- Délais d'extension d'une station avec 5 ou 10 places supplémentaires (gare déjà équipée)

Aucune exigence en termes de délais n'est précisée par la Région Bretagne. Toutefois, les informations du document « engagement de délais » feront partie de l'analyse des offres, au titre du volet « Mise en service » du critère « Valeur technique ».

**Question 11 :** Les pages de sommaire, chapitres, page de garde sont-elles comprises dans les 100 pages de mémoire technique ?

Non, seulement les pages apportant du contenu au mémoire technique sont comptabilisées. Les candidats veilleront à ce que les pages de sommaire, de chapitres et de garde n'apportent pas d'informations complémentaires (rédictions, schémas, graphiques), au risque d'être comptabilisées.

**Question 12 :** Serait-il possible d'avoir le nombre et la localisation des gares où les vélos pliants pourront être retirés et rendus ?

Il est attendu que les candidats proposent un modèle d'organisation pour la flotte de vélos pliants au regard du nombre de vélos proposés à la location et du potentiel en termes de public-cible (critères d'éligibilité, durée de location, justificatifs à fournir, traitement des demandes, etc.).

Les candidats doivent également préciser l'organisation qu'ils prévoient de mettre en place pour assurer la remise et la récupération des vélos en mains propres et leur prise en main par les usagers.

**Question 13 :** Jusqu'à quelle date pouvons-nous poser des questions ?

L'article 8 du RC stipule que toute demande de renseignement complémentaire doit intervenir au plus tard 10 jours avant la date limite de remise des plis.

**Question 14 :** Combien d'offres serons-nous invités à remettre ?

Chaque candidat doit remettre une seule offre.

**Question 15** : A quelles dates auront lieu les séances de négociation ?

La procédure d'appel d'offres ne prévoit pas de négociation. L'analyse s'effectuera sur la base des offres remises sur Mégalis, au regard des critères précisés dans le RC.

**Question 16** : Souhaitez-vous pouvoir tester des échantillons des stations et des vélos ? Si oui, dans quelles configurations et à quelle date ?

Il n'est pas prévu de tests des échantillons des stations et des vélos en phase de consultation.

**Question 17** : Confirmez-vous que les vélos pliants peuvent être remis aux usagers par des commerçants locaux ?

L'article 2.1.2 précise les attendus concernant le parcours usagers pour la location des vélos pliants. Les conditions et modalités d'accès au service de location de vélos pliants seront définies par la Région et le Titulaire. Le Titulaire devra être force de proposition sur le parcours usager à mettre en place, au regard du nombre de vélos proposés à la location et du potentiel en termes de public-cible (critères d'éligibilité, durée de location, justificatifs à fournir, traitement des demandes, etc.). Les candidats sont donc laissés libres de proposer l'organisation qui leur semble la plus adaptée : s'appuyer sur un réseau de partenaires qualifiés, via l'agence mobile (cf. article 3.3 du CCTP), ou autre.

La Région analysera les offres au regard de la robustesse de l'organisation proposée et la prise en compte des attendus, notamment concernant la sensibilisation et le conseil à l'utilisation par les usagers lors de la remise en main propre des vélos.

**Question 18** : Confirmez-vous que les vélos électriques peuvent être fournis dans leur couleur standard grise et personnalisés seulement avec des stickers ?

L'article 3.1 du CCTP précise que les attendus concernant l'identité graphique des vélos : les vélos seront personnalisés avec le logo et les couleurs de la charte « BreizhGo » (Annexe 9.6) afin d'être rapidement et facilement identifiés par les usagers. Cette personnalisation pourra être réalisée par une mise en peinture des équipements (avec des couleurs spécifiques), ou l'application d'un autocollant sur des équipements banalisés (cadre peint en blanc ou noir). La charte graphique définitive des vélos et des stations sera préparée par le Titulaire et validée par la Direction de la Communication de la Région Bretagne, sous réserve de conformité avec les éléments graphiques transmis.

**Question 19** : A quelle fréquence l'agence mobile sera-t-elle sollicitée dans chaque gare ?

L'article 1.2.3 « Animations en gares », l'article 3.3 « Agences mobiles en gares » et l'article 5.7 du CCTP précisent les attendus concernant les agences mobiles et ses activités.

Les candidats sont laissés libres de proposer un programme et une organisation qui leur semble adaptée au regard du contexte, des enjeux et des moyens dédiés par la Région à l'ensemble du projet.

Il est attendu analyse et créativité de la part du Titulaire afin d'identifier les cibles éloignées de la pratique du vélo et proposer un programme d'animation diversifié et opportun à même de générer du report modal vers le vélo.

Le chapitre 2.4 du cadre de mémoire technique précise également les attendus en termes de réponses de la part des candidats.

**Question 20** : Quelles ressources sont déployées par Cityway pour intégrer notre SDK dans l'app Breizhgo ?

Le candidat retenu sera amené à travailler en concertation avec Cityway, prestataire mettant en œuvre l'application BreizhGo. L'intégration du SDK dans l'application BreizhGo sera réalisée par Cityway, en étroite coordination avec le candidat retenu.

**Question 21** : L'objectif de remplissage des stations est de 80% mais les vélos seront utilisés en boucle à la journée. Comment calculez-vous ces 80% ?

Il s'agit d'un taux de disponibilité des vélos, et pas de remplissage des stations.

La disponibilité de 95% des vélos pour l'ensemble de la flotte oblige la présence de 142 vélos fonctionnels (sur la base d'une flotte de 150 vélos) ; soit un maximum de 8 vélos indisponibles à tout moment.

La disponibilité de 80% de vélos pour chaque station nécessite une répartition de ces éventuels vélos indisponibles. Aussi, une station de 10 vélos ne peut pas avoir plus de 2 vélos indisponibles à la fois. Cela vise à éviter une concentration de vélos indisponibles sur un nombre réduit de stations.

**Question 22** : Où pouvons-nous télécharger la police d'écriture de la Région Bretagne pour faire des exemples de visuels vélos et stations ?

Le contrat d'exclusivité de la typo interdit à la Région Bretagne de diffuser la typographie « Région Bretagne » en dehors d'un marché notifié.

Les candidats sont donc invités à faire des propositions avec une autre typographie, de type Trebuchet MS ou OpenSans.

Le kit de communication (typographie comprise) ne sera transmis qu'une fois que le candidat aura été retenu et le marché notifié.

**Question 23** : Dans le CCTP il est indiqué que :

- "L'interface intégrée dans l'application BreizhGo (via SDK) doit permettre aux usagers de s'inscrire au service : création de compte (via l'authentification mon-compte.bzh), approbation du règlement d'utilisation, enregistrement de carte bancaire, paiement, modification du compte, transmission de justificatifs si nécessaires."
- "Parcours usager intégré : il semble indispensable que le compte voyageur (via mon-compte.bzh) soit partagé dans le cadre d'une intégration via SDK. Le SDK devra néanmoins avoir la capacité de demander à l'utilisateur les données additionnelles nécessaires pour utiliser le service de vélo."

Lorsque le parcours usager s'effectue via l'application BreizhGo grâce au SDK encapsulable, est-il réellement nécessaire que ce dernier prenne en charge l'authentification via mon-compte.bzh et la gestion des moyens de paiement ?

Ne serait-il pas plus pertinent que cette partie soit directement gérée par l'application BreizhGo elle-même ?

Flow utilisateur envisagé : l'utilisateur se connecte une fois au service BreizhGo, enregistre sa carte de paiement et utilise ensuite l'ensemble des services proposés (bus, vélo, etc.) sans avoir à se ré-authentifier ou à renseigner de nouveau son moyen de paiement pour chaque service.

Il semble en effet surprenant que l'utilisateur doive répéter ces étapes pour chaque service (par exemple, bus et vélo).

Pourriez-vous clarifier cette exigence, notamment concernant la gestion centralisée des authentifications et des moyens de paiement ?

L'objectif de la connexion à l'application BreizhGo via mon-compte.bzh est de permettre à l'utilisateur de ne se connecter qu'une seule fois pour avoir accès à l'ensemble des services. C'est pourquoi il est demandé que le SDK intègre cette fonctionnalité pour que l'utilisateur n'ait pas à recréer un compte distinct pour le service de location de vélos. Le principe de mon-compte.bzh est d'éviter de multiples connexions usager. Le prestataire devra donc récupérer le jeton issu du SSO Cityway et transmis au SSO du SDK Vélos BreizhGo. Le Titulaire n'aura pas à gérer directement la relation avec mon-compte.bzh.

Concernant les paiements, il convient de distinguer deux sujets :

- La gestion des paiements liés à la location des vélos en tant que telle : ils seront à gérer par la brique SDK à développer par le Titulaire. Le module de paiement prévu pour la boutique en ligne de l'application BreizhGo ne permet pas de prendre en charge les types de flux financiers liés à la location des vélos (caution, post-paiement, etc.). C'est pourquoi il est demandé aux candidats d'intégrer un module de paiement distinct dans la partie du compte voyageur consacrée au Vélo BreizhGo.
- La gestion des moyens de paiements : l'utilisateur aura la possibilité, au moment du paiement de la location du vélo, de choisir le moyen de paiement qui lui convient parmi la liste des moyens de paiements qu'il aura enregistrés dans la brique "Mon Compte Breizhgo" (qui est différent de mon-compte.bzh, lequel ne stocke aucun moyen de paiement à date).

**Question 24 :** Afin de garantir l'égalité de traitement entre les candidats et de permettre une comparaison équitable des offres, pourriez-vous préciser un nombre minimal ou une hypothèse de fréquence commune d'interventions de l'agence mobile en gare (par gare et par an, par exemple) à retenir pour le chiffrage ?

En l'absence de cadre quantitatif partagé, il nous semble difficile de construire une offre économiquement comparable d'un candidat à l'autre, et donc de garantir une évaluation équitable sur cet item.

La comparaison économique des offres se fera sur la base des informations renseignées par les candidats dans le DQE, lequel précise les quantités estimatives attendues pour chaque prestation.

L'égalité de traitement entre les candidats est donc garantie par ce document, tous les candidats ayant accès aux mêmes quantités estimatives.

Il est rappelé que le DQE n'a pas de valeur contractuelle, il ne sert qu'à départager les offres entre elles. Seul le BPU est contractuel.

La Région ne disposant pas d'une vision suffisamment précise de la manière dont les activités liées à l'agence mobile (location de vélos pliants et animations en gares) pourraient s'organiser, il est demandé aux candidats d'être force de proposition sur cette organisation. Les candidats seront donc évalués au regard de l'approche proposée.

**Question 25 :** Quel est le périmètre exact des agences mobiles comparé à/et celui des animations en gare (surtout en terme de communication et de marketing) ?

L'article 3.3 "Agences mobiles en gares" du CCTP précise le rôle de ces agences.

Les agences mobiles sont un outil qui doit permettre au futur Titulaire de se déplacer sur l'ensemble des gares du territoire régional afin d'assurer deux missions distinctes :

- La gestion du service de location de vélos pliants : mettre à disposition et reprendre les vélos pliants loués aux usagers. Les agences mobiles sont un lieu d'accueil qui doit accompagner les personnes dans la procédure de souscription à des services de location.

L'article 2.1.2 « Parcours usagers vélos pliants » apporte des précisions quant aux attendus en matière de gestion du service de location de vélos pliants.

- Assurer des présences en gares dans le cadre du programme d'animations qui sera à bâtir en lien avec la Région Bretagne pour faire connaître les services de location (VAELS et vélos pliants) et présenter la politique cyclable et intermodale de la Région.

L'article 5.7 « Stratégie d'animations » du CCTP apporte des précisions sur les attendus en termes d'animations.

Concernant la communication et le marketing, l'article 3.3 du CCTP précise également que "Le Titulaire fait la promotion des permanences et les services qui seront proposés, en lien et en concertation avec la Région (cf. article Stratégie communication)". Le Titulaire sera donc chargé de

faire connaître auprès du public l'existence et le rôle de ces agences mobiles et de communiquer sur le calendrier des présences en gares.

La promotion des services proposés à travers les agences mobiles entre dans le cadre de la stratégie de communication globale que le Titulaire aura à conduire pour assurer la promotion et le bon fonctionnement du service "Vélos BreizhGo".

**Question 26 :** Les agences mobiles et les animations en gare sont-elles des services distincts géographiquement et dans le temps ou doivent-elles être menées de manière synchrone ?

La réponse à la question précédente apporte les précisions sur le rôle des agences mobiles. Le Titulaire peut tout à fait combiner les temps de présence en gares prévus dans le cadre du programme d'animations avec des RDV pour la remise et/ou la restitution des vélos pliants. Les deux types de prestations peuvent également se faire de manière distincte.

**Question 27 :** Dans le BPU et le DQE, dans quelle ligne et comment devons-nous intégrer le prix de l'agence mobile ?

Dans le BPU et le DQE, les lignes relatives aux activités des agences mobiles sont les lignes E2, E3 et E4.

Les coûts liés à la promotion des activités des agences mobiles doivent être intégrés dans le cadre de la ligne E1.

Pour chaque ligne, le DQE indique une périodicité, une unité et une quantité estimative. Les candidats sont invités à s'appuyer sur ces informations pour chiffrer la prestation. Les candidats doivent remplir les cases de la colonne "prix unitaire en € HT". Le tableur excel est programmé pour assurer les calculs automatiquement sur la base des quantités estimatives.

Il est rappelé que le DQE n'a pas de valeur contractuelle, il ne sert qu'à départager les offres entre elles. Seul le BPU est contractuel.

**Question 28 :** Est-ce que nous devons prévoir de maintenir la prestation d'agence mobile lorsqu'aucune réservation de vélo pliant est effectuée sur une station et à une date donnée ?

Les déplacements de l'agence mobile seront à programmer en amont, selon un calendrier annuel, afin de pouvoir faire connaître les dates de présence, tant pour les animations que pour les activités liées à la location des vélos pliants, aux usagers.

La Région ne disposant pas d'une vision suffisamment précise de la manière dont les activités liées aux agences mobiles (location de vélos pliants et animations en gares) pourraient s'organiser, il est demandé aux candidats d'être force de proposition sur cette organisation (article 2.1.2. et 5.7 du CCTP). Il est attendu que l'organisation proposée permette d'avoir une visibilité sur le calendrier des activités des agences mobiles sur l'année et donc de garantir l'utilité des déplacements prévus.

**Question 29 :** A-t-on le droit d'ajouter une ligne de tarif au BPU ?

Non, il n'est pas possible de modifier les pièces financières.