

APPEL D'OFFRES

Service de Dispatch – Transport scolaire

École du Nord (EDN)

1. Objet de l'appel d'offres

L'École du Nord souhaite sélectionner un prestataire chargé d'assurer la **coordination, l'organisation et l'optimisation du transport scolaire** des élèves.

Le prestataire retenu aura pour mission d'assurer :

- l'organisation des circuits de transport scolaire,
- l'optimisation des trajets,
- la coordination avec les transporteurs,
- le suivi des incidents et retards,
- la gestion des informations relatives aux élèves transportés,
- la communication opérationnelle avec les parents et l'école.

Le prestataire devra agir comme **centre de coordination indépendant** du système de transport scolaire.

2. Conditions d'éligibilité

Afin de garantir l'indépendance et la transparence du service, les prestataires souhaitant répondre au présent appel d'offres devront remplir les conditions suivantes :

Conditions administratives

Les candidats devront :

- être **une société enregistrée à Maurice** ;
- disposer d'une **structure légale active et en conformité** avec les réglementations en vigueur ;
- être en mesure de fournir les documents administratifs requis (certificat d'incorporation, informations sur les dirigeants, etc.).

Indépendance vis-à-vis des transporteurs

Afin d'éviter tout conflit d'intérêts :

- la société candidate **ne devra pas être enregistrée comme société de transport** ;
- la société **ne devra pas exploiter directement de véhicules disposant d'une licence "School Bus"** ;
- la société **ne devra pas être détenue ou contrôlée par un transporteur opérant pour l'école.**

Le service de dispatch doit rester **strictement indépendant des opérateurs de transport** afin de garantir l'équité et l'optimisation objective des circuits.

3. Périmètre de la mission

Le prestataire assurera la coordination opérationnelle du transport scolaire pour les bus transportant les élèves de l'École du Nord.

Les missions principales incluent :

- organisation et optimisation des circuits,
- coordination entre transporteurs et école,
- gestion des informations liées aux élèves transportés,
- suivi opérationnel quotidien,
- gestion des incidents.

4. Vérification et suivi des documents

Dans le cas où le service de dispatch commencerait uniquement à la rentrée scolaire, une première vérification des documents des transporteurs pourra être réalisée en amont par l'école.

Le prestataire devra ensuite assurer :

- le contrôle des documents administratifs aux **dates anniversaires** ;
- la vérification du renouvellement des licences et autorisations ;
- la notification immédiate à l'école en cas de non-conformité.

Documents concernés :

- licence de transport scolaire,
- certificat de fitness du véhicule,
- assurance passagers,
- permis professionnel du chauffeur,
- autorisation des accompagnants.

5. Organisation et optimisation des circuits

Le prestataire devra organiser les circuits de transport selon les principes suivants :

- regroupement des élèves selon la proximité de leur domicile ;
- optimisation des trajets afin de **réduire les temps de transport** ;
- équilibrage du nombre d'élèves dans chaque bus ;
- création de **lignes de bus identifiées**.

Les circuits devront être régulièrement analysés et ajustés pour améliorer l'efficacité du service.

6. Gestion des listes d'élèves

Le prestataire devra :

- maintenir une liste actualisée des élèves transportés dans chaque bus ;
 - identifier les circuits correspondants ;
 - mettre à jour ces listes **mensuellement** ;
 - transmettre ces informations à la **Commission Transport de l'EDN**.
-

7. Reporting

Le prestataire devra fournir un **reporting mensuel**.

Durant le premier mois d'activité, ce reporting devra être **bimensuel**.

Le rapport devra inclure :

- accidents,
 - retards des chauffeurs,
 - retards des élèves,
 - oubli d'élèves,
 - incidents divers,
 - durée des trajets par ligne,
 - heure du premier départ,
 - heure d'arrivée à l'école,
 - doléances des parents ou des élèves,
 - doléances des chauffeurs.
-

8. Gestion des incidents et urgences

Le prestataire devra assurer une gestion rapide et efficace des incidents.

Un service client devra être disponible :

du lundi au vendredi
de 6h00 à 19h00

Le service devra être joignable par :

- email,
- messagerie instantanée (ex : WhatsApp).

Le temps de réponse devra être **inférieur à 3 minutes pour les urgences**, notamment :

- oubli d'élève,
- accident,
- absence de responsable au domicile,
- panne d'un véhicule,

- tout incident nécessitant une intervention rapide.

Lorsque cela est possible, le dispatch devra pouvoir **réaffecter un bus à proximité disposant de places disponibles**.

9. Vérification des points de ramassage

Lorsque l'accès à certaines adresses est contesté par les chauffeurs, le prestataire devra :

- vérifier les conditions d'accès sur place ;
 - déterminer si un bus peut accéder au domicile ;
 - proposer, si nécessaire, un point de rencontre sécurisé à proximité.
-

10. Outils numériques

Le prestataire devra disposer d'outils permettant :

- le suivi des circuits,
- l'analyse des temps de trajet,
- la gestion des listes d'élèves,
- la gestion des incidents.

La mise en place d'un **outil de suivi des bus en temps réel pour les parents** constitue un avantage.

Cette solution pourra être proposée en option et faire l'objet d'une facturation séparée.

11. Critères de sélection

Les prestataires seront évalués selon les critères suivants :

Critère	Pondération
Expérience en gestion de transport	20 %
Méthodologie proposée	25 %
Outils technologiques	20 %
Organisation opérationnelle	15 %
Références	10 %
Coût de la prestation	10 %

12. Durée du contrat

Le contrat pourra être conclu pour une durée de **1 à 3 ans**, renouvelable selon la qualité du service.

13. Soumission des propositions

Les prestataires devront transmettre :

- présentation de la société,
- description de la méthodologie proposée,
- description des outils utilisés,
- références clients,
- proposition financière détaillée.