

France-Villeneuve d'Ascq: Customer satisfaction survey

OJ S 33/2022 16/02/2022

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Vilogia SA HLM

National registration number: AO_PM_2022_005

Postal address: Espace-fournisseur.vilogia.fr

Town: Villeneuve d'Ascq Cedex

NUTS code: FRE11 Nord

Postal code: 59664

Country: France

Contact person: Francois Justine

E-mail: justine.francois@vilogia.fr

Telephone: +33 359355270

Internet address(es):

Main address: <http://espace-fournisseur.vilogia.fr/>

Address of the buyer profile: <http://espace-fournisseur.vilogia.fr/>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: www.vilogia.fr

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

I.4. Type of the contracting authority

Other type: SA HLM

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Plateforme de gestion des feed-back client (enquêtes à chaud)

Reference number: AI_2022_001

II.1.2. Main CPV code

79342311 Customer satisfaction survey

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Le titulaire du marché assure pour VILOGIA SA, la mesure de la satisfaction « à chaud » de nos clients par mail ou à défaut SMS, à l'occasion de différentes étapes critiques du parcours client :

Le traitement d'une demande d'intervention commerciale

Le traitement d'une demande d'intervention technique

La réception d'un appel/visite de courtoisie

D'un sondage sur la propreté des parties communes et sur leur environnement

Par la mise en place d'enquêtes ponctuelles sur une problématique client

Le futur titulaire devra donc être en capacité :

De proposer une (des) interface(s) Web permettant aux différents profils de collaborateurs de visualiser la satisfaction clients, ainsi que les grandes causes d'insatisfaction selon leur périmètre fonctionnel et géographique.

D'être force de proposition dans l'élaboration des questionnaires

De restituer les résultats sous forme de reporting

De gérer les verbatims

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR France

II.2.4. Description of the procurement

Le titulaire du marché assure pour VILOGIA SA, la mesure de la satisfaction « à chaud » de nos clients par mail ou à défaut SMS, à l'occasion de différentes étapes critiques du parcours client :

Le traitement d'une demande d'intervention commerciale

Le traitement d'une demande d'intervention technique

La réception d'un appel/visite de courtoisie

D'un sondage sur la propreté des parties communes et sur leur environnement

Par la mise en place d'enquêtes ponctuelles sur une problématique client

Le futur titulaire devra donc être en capacité :

De proposer une (des) interface(s) Web permettant aux différents profils de collaborateurs de visualiser la satisfaction clients, ainsi que les grandes causes d'insatisfaction selon leur périmètre fonctionnel et géographique.

D'être force de proposition dans l'élaboration des questionnaires

De restituer les résultats sous forme de reporting

De gérer les verbatims

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Price

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 36

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

La durée du marché est de 3 ans, renouvelable 1 fois un an, à compter du 1er Juillet 2025.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Competitive procedure with negotiation

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.5. Information about negotiation

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 11/03/2022 Local time: 12:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

French

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: yes

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal Judiciaire de Lille

Postal address: 13 Avenue du Peuple Belge

Town: Lille

Postal code: 59000

Country: France

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Les tiers justifiant d'un intérêt lésé peuvent exercer un recours de pleine juridiction devant le juge administratif dans un délai de deux mois à compter de la publication du présent avis :

Recours contre une décision administrative prévu aux articles R. 421-1 à R. 421-7 du CJA auprès du Tribunal Judiciaire de Lille, 13 Avenue du Peuple Belge, 59800 Lille

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Tribunal Judiciaire de Lille

Postal address: 13 Avenue du Peuple Belge

Town: Lille

Postal code: 59000

Country: France

VI.5. Date of dispatch of this notice

11/02/2022