

France-Paris: Survey services

OJ S 53/2014 15/03/2014

Contract award notice**Services****Directive 2004/18/EC****Section I: Contracting authority**

I.1. Name and addresses

Official name: Services du premier ministre – SGMAP

National registration number: 11000101300017

Postal address: 64 allée de Bercy – télédoc 817

Town: Paris Cedex 12

Postal code: 75572

Country: France

Contact person: SGMAP – pôle marchés

For the attention of: Mme Netter Sarah

Internet address(es):Address of the buyer profile: <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=131425&orgAcronyme=d2v>**I.2. Type of the contracting authority**

Ministry or any other national or federal authority, including their regional or local subdivisions

I.3. Main activity

General public services

I.4. Contract award on behalf of other contracting authorities

The contracting authority is purchasing on behalf of other contracting authorities: no

Section II: Object of the contract

II.1. Description**II.1.1. Title**

réalisation d'enquêtes mystères et d'études auprès des usagers des services publics

II.1.2. Type of contract and place of performance or delivery

Services

Service category No 27: Other services

NUTS code FR101 Paris

II.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system (DPS)

The procurement involves the establishment of a framework agreement

II.1.4. Short description of the contract or purchase(s)

le présent marché a pour objet de réaliser des enquêtes quantitatives et qualitatives auprès d'usagers ayant des interactions avec les services publics ou étant bénéficiaires de politiques publiques, en tant que professionnels ou particuliers. Il comprend également la réalisation d'enquêtes mystères visant à mesurer la qualité de service de l'accueil dans les services publics

II.1.5. CPV code(s)

79311000 Survey services

II.1.6. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

II.2. Total value of the contract/lot

II.2.1. Total value of the contract/lot

Section IV: Procedure

IV.1. Type of procedure

IV.1.1. Type of procedure

Open

IV.2. Award criteria

IV.2.1. Award criteria

The most economically advantageous tender in terms of

1. Pour les lots 1 et 2 - Valeur technique (%) : - Moyens techniques de réalisation des études. Weighting 20
2. Pour les lots 1 et 2 - Valeur technique (%) : - Compréhension et adaptation aux problématiques. Weighting 10
3. Pour les lots 1 et 2 - Valeur technique (%) : - Capacité d'innovation (méthodologies et livrables) (%). Weighting 10
4. Pour les lots 1 et 2 - Prix (%). Weighting 30
5. Pour les lots 1 et 2 - Expertise des équipes dédiées (%) :. Weighting 20
6. Pour les lots 1 et 2 - Délais (%). Weighting 10
7. Pour le lot 3 - Valeur technique (%) : - Capacité d'innovation (méthodologies et livrables). Weighting 20
8. Pour le lot 3 - Valeur technique (%) : - Moyens techniques de réalisation des études. Weighting 15
9. Pour le lot 3 - Valeur technique (%) : - Compréhension et adaptation aux problématiques (%). Weighting 10
10. Pour le lot 3 - Prix (%). Weighting 30
11. Pour le lot 3 - Expertise des équipes dédiées (%). Weighting 15
12. Pour le lot 3 - Délais (%). Weighting 10
13. Pour les lots 4 et 5 - Valeur technique (%) : - Moyens techniques de réalisation des études. Weighting 20
14. Pour les lots 4 et 5 - Valeur technique (%) : - Méthodologie proposée (pertinence, pro-activité) et organisation. Weighting 10
15. Pour les lots 4 et 5 - Valeur technique (%) : - Capacité d'accompagnement et de recommandation (résultats) (%). Weighting 10
16. Pour les lots 4 et 5 - Prix (%). Weighting 30
17. Pour les lots 4 et 5 - Expertise des équipes dédiées (%) :. Weighting 20
18. Pour les lots 4 et 5 - Délais (%). Weighting 10

IV.2.2. Information about electronic auction

IV.3. Administrative information

IV.3.1. File reference number attributed by the contracting authority

AOO-ETUDES_USAGERS-SGMAP

IV.3.2. Previous publication concerning this procedure

Contract notice

Notice number in the OJ S: [2013/S 184-317824](#) of 21.9.2013

Section V: Award of contract

Contract No: 1300087825

Lot No: 1

- Lot title: Ce lot a pour objet de réaliser des enquêtes quantitatives auprès d'usagers dits " professionnels ", par téléphone, par internet ou en face-à-face.

V.1. Date of conclusion of the contract

27.2.2014

V.2. Information about tenders

Number of tenders received: 8

V.3. Name and address of the contractor

Official name: Taylor Nelson Soffres

Postal address: 138 avenue Marx Dormoy

Town: Montrouge cedex

Postal code: 92129

V.4. Information on value of the contract/lot

V.5. Information about subcontracting

Contract No: 1300087831

Lot No: 2

- Lot title: Ce lot a pour objet de réaliser des enquêtes quantitatives auprès d'usagers dits " particuliers ", par téléphone, par internet ou en face-à-face.

V.1. Date of conclusion of the contract

27.2.2014

V.2. Information about tenders

Number of tenders received: 7

V.3. Name and address of the contractor

Official name: bva sas

Postal address: 52 rue Marcel Dassault

Town: Boulogne-billancourt cedex

Postal code: 92514

V.4. Information on value of the contract/lot

V.5. Information about subcontracting

Contract No: 1300087777

Lot No: 3

- Lot title: Ce lot a pour objet de réaliser des enquêtes qualitatives auprès de cibles " professionnelles " et " usagers particuliers " (hors panel SGMAP), par téléphone, par internet ou en face-à-face.

V.1.

Date of conclusion of the contract

27.2.2014

V.2. Information about tenders

Number of tenders received: 7

V.3. Name and address of the contractor

Official name: bva sas

Postal address: 52 rue Marcel Dassault

Town: Boulogne-billancourt cedex

Postal code: 92514

V.4. Information on value of the contract/lot**V.5. Information about subcontracting**

Contract No: 1300085602

Lot No: 4

- Lot title: Ce lot a pour objet de réaliser des enquêtes visant à mesurer la qualité de l'accueil (physique, téléphonique, courrier et courriel) dans les services publics accueillant les particuliers. Ces sites pourront ou non être engagés dans le référentiel Marianne.

V.1. Date of conclusion of the contract

20.12.2013

V.2. Information about tenders

Number of tenders received: 9

V.3. Name and address of the contractor

Official name: taylor nelson soffres

Postal address: 138 avenue Marx Dormoy

Town: Montrouge cedex

Postal code: 92129

V.4. Information on value of the contract/lot**V.5. Information about subcontracting**

Contract No: 1300087764

Lot No: 5

- Lot title: Ce lot a pour objet de réaliser des enquêtes visant à mesurer la qualité de l'accueil (physique, téléphonique, courrier et courriel) dans les services publics accueillant les entreprises.

V.1. Date of conclusion of the contract

27.2.2014

V.2. Information about tenders

Number of tenders received: 4

V.3. Name and address of the contractor

Official name: Taylor Nelson Soffres

Postal address: 138 Avenue Marx Dormoy

Town: Montrouge cedex

Postal code: 92129

V.4. Information on value of the contract/lot

V.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about European Union funds

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

VI.2. Additional information

Ces cinq lots sont à bons de commande sans minimum et sans maximum
Annonce no312, B.O.A.M.P. 182 B du 20 septembre 2013.
Date d'envoi du présent avis au JOUE et au BOAMP : 12 mars 2014.

VI.3. Procedures for review

VI.3.1. Review body

Official name: Tribunal administratif de Paris
Postal address: 7 rue de Jouy
Town: Paris Cedex 04
Postal code: 75181
E-mail: greffe.ta-paris@juradm.fr
Telephone: +33 144594400
Fax: +33 144594646
Internet address: <http://paris.tribunal-administratif.fr/>

Body responsible for mediation procedures

Official name: Tribunal administratif de Paris
Postal address: 7 rue de Jouy
Town: Paris Cedex 04
Postal code: 75181
E-mail: greffe.ta-paris@juradm.fr
Telephone: +33 144594400
Fax: +33 144594646
Internet address: <http://paris.tribunal-administratif.fr/>

VI.3.2. Review procedure

VI.3.3. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Tribunal administratif de Paris
Postal address: 7 rue de Jouy
Town: Paris Cedex 04
Postal code: 75181
E-mail: greffe.ta-paris@juradm.fr
Telephone: +33 144594400
Fax: +33 144594646
Internet address: <http://paris.tribunal-administratif.fr/>

VI.4. Date of dispatch of this notice

12.3.2014