

**France-Aix-en-Provence: Customer services****OJ S 60/2022 25/03/2022****Contract award notice****Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

**Section I: Contracting authority**

---

**I.1. Name and addresses**

Official name: ESH FAMILLE et PROVENCE

Postal address: Le Décisium Bt B1 Rue Mahatma Gandhi CS 60400

Town: AIX en PROVENCE

NUTS code: FRL04 Bouches-du-Rhône

Postal code: 13097 CEDEX 2

Country: France

Contact person: Mme Liza SCARDILLI

E-mail: [service.marches@familleprovence.fr](mailto:service.marches@familleprovence.fr)

Telephone: +33 4429121957

**Internet address(es):**Main address: <http://www.familleprovence.fr>Address of the buyer profile: <http://www.marches-securises.fr>**I.4. Type of the contracting authority**

Other type: Famille et Provence, en sa qualité de ESH, est un pouvoir adjudicateur soumis au Code de la Commande Public applicable au 01 Avril 2019 publié au JORF le 05 décembre 2018.

**I.5. Main activity**

Housing and community amenities

**Section II: Object**

---

**II.1. Scope of the procurement****II.1.1. Title**

Centre de relation client et Astreinte "urgences techniques" sur le Patrimoine FAMILLE &amp; PROVENCE

Reference number: 2021-RCP-FPCE-34-CRCASTREINTE

**II.1.2. Main CPV code**

79342300 Customer services

**II.1.3. Type of contract**

Services

**II.1.4. Short description**

Le présent marché a pour objet :

LOT 1 - Centre de Relation Client (CRC) : La mise en place du plateau téléphonique et des ressources associées pour le CRC de

FAMILLE & PROVENCE avec des prestations récurrentes de prises d'appels, renseignement du client et renseignement de l'outil NOVAMAP et PIH4 (Aeron)

LOT 2 - Astreinte « Urgences Techniques » Le traitement et la gestion des appels et interventions pour des demandes techniques urgentes n'ayant pas un caractère locatif défini selon le décret n°87-712 rappelé en annexe 6 du CCTP, permettant d'assurer la maintenance de l'ensemble des groupes immobiliers gérés par la société

#### **II.1.6. Information about lots**

This contract is divided into lots: yes

#### **II.1.7. Total value of the procurement**

Value excluding VAT: 405 000,00 EUR

### **II.2. Description**

#### **II.2.1. Title**

Centre de relation client et Astreinte "urgences techniques" sur le Patrimoine FAMILLE & PROVENCE

Lot No: 1 - Centre Relation Client

#### **II.2.2. Additional CPV code(s)**

79342300 Customer services

#### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: FRL04 Bouches-du-Rhône

#### **II.2.4. Description of the procurement**

Le présent marché a pour objet la mise en place du plateau téléphonique et des ressources associées pour le Centre Relation Client (CRC) de FAMILLE & PROVENCE avec des prestations récurrentes de prises d'appels, renseignement du client et renseignement des outils métiers : NOVAMAP et AAERON, communs à l'ensemble des utilisateurs.

#### **II.2.5. Award criteria**

Quality criterion - Name: Valeur technique / Weighting: 40

Price - Weighting: 60

#### **II.2.11. Information about options**

Options: yes

Description of options:

variante obligatoire (ex : options ou PSE)

Variante obligatoire n°1 : La prestation objet du marché sera assurée exclusivement par trois salariés du titulaire du marché, détachés dans les locaux du siège social FAMILLE & PROVENCE durant les horaires d'ouverture du CRC :

lundi au jeudi de 8h à 18h, le vendredi de 8h à 17h.

#### **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**

### **II.2. Description**

#### **II.2.1. Title**

**II.2.2. Additional CPV code(s)**

79342300 Customer services

**II.2.3. Place of performance**

NUTS code: FRL04 Bouches-du-Rhône

**II.2.4. Description of the procurement**

Le traitement et la gestion des demandes d'intervention permettant d'assurer la maintenance de l'ensemble des groupes immobiliers gérés par la société FAMILLE & PROVENCE dont la liste est donnée en annexe 1 du présent CCTP, 24 heures sur 24 et 7 jours /7, en dehors des heures et jours ouvrés et ce, pour les demandes techniques urgentes n'ayant pas un caractère locatif défini selon le décret n°87-712 rappelé en annexe 2.

Cette gestion concernera les domaines suivants :

- La tenue de la permanence téléphonique avec enregistrement systématiquement des appels et traçabilité du numéro de l'appelant,
- La transmission des ordres de travaux aux prestataires désignés par la société FAMILLE & PROVENCE et la vérification,
- La communication à la société FAMILLE & PROVENCE des événements signalés, de la suite donnée et des défaillances d'interventions à l'aide d'un état récapitulatif écrit.

**II.2.5. Award criteria**

Quality criterion - Name: Valeur technique / Weighting: 40

Price - Weighting: 60

**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**

Open procedure

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

**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.2.1. Previous publication concerning this procedure**

Notice number in the OJ S: [2021/S 179-466129](#)

**IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system**

#### **IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice**

### **Section V: Award of contract**

---

#### **Lot No: 1 - Centre Relation Client**

**Title:**

Centre de relation client et Astreinte "urgences techniques" sur le Patrimoine FAMILLE & PROVENCE

A contract/lot is awarded: yes

#### **V.2. Award of contract**

##### **V.2.1. Date of conclusion of the contract**

27/12/2021

##### **V.2.2. Information about tenders**

Number of tenders received: 2

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

##### **V.2.3. Name and address of the contractor**

Official name: ALTA ETIC

Town: MARSEILLE

NUTS code: FRL04 Bouches-du-Rhône

Postal code: 13016

Country: France

The contractor is an SME: yes

##### **V.2.4. Information on value of the contract/lot**

Initial estimated total value of the contract/lot: 330 000,00 EUR

Total value of the contract/lot: 363 780,00 EUR

##### **V.2.5. Information about subcontracting**

### **Section V: Award of contract**

---

#### **Contract No: 2**

#### **Lot No: 2 - Astreinte "Urgences Techniques"**

**Title:**

Centre de relation client et Astreinte "urgences techniques" sur le Patrimoine FAMILLE & PROVENCE

A contract/lot is awarded: yes

#### **V.2. Award of contract**

##### **V.2.1. Date of conclusion of the contract**

27/12/2021

##### **V.2.2. Information about tenders**

Number of tenders received: 3

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

**V.2.3. Name and address of the contractor**

Official name: SOFRATEL

Town: CAMBRAI

NUTS code: FRE11 Nord

Country: France

The contractor is an SME: yes

**V.2.4. Information on value of the contract/lot**

Total value of the contract/lot: 20 250,00 EUR

**V.2.5. Information about subcontracting**

**Section VI: Complementary information**

---

**VI.3. Additional information**

**VI.4. Procedures for review**

**VI.4.1. Review body**

Official name: Tribunal de Grande Instance

Postal address: 40 boulevard Carnot

Town: Aix en Provence

Postal code: 13100

Country: France

Telephone: +33 442338300

**VI.4.2. Body responsible for mediation procedures**

Official name: Direction Départementale de l'Equipement

Postal address: 9 avenue du Général Leclerc

Town: Marseille

Postal code: 13332

Country: France

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

Official name: Tribunal de Grande Instance

Postal address: 40 boulevard Carnot

Town: Aix en Provence

Postal code: 13100

Country: France

Telephone: +33 442338300

**VI.5. Date of dispatch of this notice**

21/03/2022