

France-Paris: Survey conduction services

OJ S 117/2016 18/06/2016

Contract notice – utilities

Services

Directive 2004/17/EC

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: La Poste direction générale du réseau

Postal address: CP T115 — 44 boulevard de Vaugirard

Town: Paris Cedex 15

Postal code: 75757

Country: France

For the attention of: Laurie Changea

E-mail: laurie.changea@laposte.fr

Telephone: +33 155441148

Internet address(es):General address of the contracting entity: <http://www.laposte.fr>Address of the buyer profile: <http://espacefournisseurs.inter.laposte.fr/fr-FR>Electronic access to information: <http://espacefournisseurs.inter.laposte.fr/Pages/Details.aspx?mail=1&IDOP=12541>Electronic submission of tenders and requests to participate: <https://eachats-laposte.bravosolution.com/login.jsp>**Additional information can be obtained from:**

Official name: [La Poste] direction des achats du réseau La Poste (DHA-RLP)

Postal address: CP T115 44 boulevard de Vaugirard

Town: Paris Cedex 15

Postal code: 75757

Country: France

Contact person: Laurie Changea

E-mail: laurie.changea@laposte.fr

Telephone: +33 155441148

Internet address: <http://www.laposte.fr>**Specifications and additional documents (including documents for a dynamic purchasing system) can be obtained from:** Official name: [La Poste] direction des achats du réseau La Poste (DHA-RLP)

Postal address: CP T115 44 boulevard de Vaugirard

Town: Paris Cedex 15

Postal code: 75757

Country: France

Contact person: Laurie Changea

E-mail: laurie.changea@laposte.fr

Telephone: +33 155441148

Internet address: <http://www.laposte.fr>**Tenders or requests to participate must be submitted:** Official name: [La Poste] direction des achats du réseau La Poste (DHA-RLP)

Postal address: CP T115 44 boulevard de Vaugirard

Town: Paris Cedex 15
Postal code: 75757
Country: France
Contact person: Laurie Changea
E-mail: laurie.changea@laposte.fr
Telephone: +33 155441148
Internet address: <http://espacefournisseurs.inter.laposte.fr/fr-FR>

I.2. Main activity

Postal services

I.3. Contract award on behalf of other contracting entities

Section II: Object of the contract

II.1. Description

II.1.1. Title attributed to the contract by the contracting entity

Dispositif de mesures de l'expérience client au sein du Réseau la Poste.

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

Services

Service category No 10: Market research and public opinion polling services

Main site or place of performance: FR.

NUTS code FR France

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

The notice involves a public contract

II.1.4. Information about framework agreement

II.1.5. Short description of the contract or purchase(s)

Dans le cadre de son projet d'amélioration de la qualité de l'accueil et des services clients, la Direction de l'Expérience Client souhaite animer un programme d'enquêtes mystères et d'écoutes clients. Ce marché à thématique qualité comprend plusieurs lots, à savoir:

- Lot 1: les visites mystère en bureaux de Poste
- Lot 2 :les appels mystère
- Lot 3: les écoutes clients
- Lot 4: l'outil de restitution en ligne.

II.1.6. CPV code(s)

79311200 Survey conduction services, 79311210 Telephone survey services, 79311300 Survey analysis services

II.1.7. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

II.1.8. Information about lots

This contract is divided into lots: yes

Tenders may be submitted for one or more lots

II.1.9. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2. Scope of the procurement

II.2.1. Total quantity or scope

Le dispositif de mesures de l'expérience client au sein du Réseau La Poste sera déployé dans environ 2 000 bureaux de Poste.

II.2.2. Information about options

Options: yes

Description of options: Le marché sera conclu sur une période ferme de 15 mois. Il pourra ensuite être renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives de 12 mois dans la limite de 2 fois.

II.2.3. Information about renewals

This contract is subject to renewal: yes

Number of possible renewals: 2

II.3. Duration of the contract or time limit for completion

Duration in months: 39 (from the award of the contract)

Information about lots

Lot No: 1

Lot title: Visites mystères

1) Short description

Le lot «visites mystères» comprend l'élaboration des grilles de critères et du planning, le pilotage et la réalisation des visites en bureaux de Poste, l'analyse et la restitution des résultats ainsi que le traitement des éventuelles réclamations.

Ce lot inclut également des prestations annexes, réalisation de retours d'expériences ou visites spéciales sur des thèmes ponctuels.

2) CPV code(s)

79311200 Survey conduction services

5) Additional information about lots

Nombre d'attributaire pour le lot: 1 maximum.

Lot No: 2

Lot title: Appels mystères

1) Short description

Le lot «appels mystères» comprend l'élaboration des grilles de critères et du planning, le pilotage et la réalisation des appels, l'analyse et la restitution des résultats ainsi que le traitement des éventuelles réclamations.

Ce lot inclut également des prestations annexes, visites spéciales sur des thèmes ponctuels et mise en place d'un gestionnaire de coordonnées des conseillers bancaires.

2) CPV code(s)

79311210 Telephone survey services

5) Additional information about lots

Nombre d'attributaire pour le lot: 1 maximum.

Lot No: 3

Lot title: Écoutes clients ciblées

1)

Short description

Le lot «écoutes clients ciblées» comprend l'élaboration des grilles d'entretien et du planning, le pilotage et la réalisation des écoutes, l'analyse et la restitution des résultats ainsi que le traitement des éventuelles réclamations.

Ce lot inclut également des prestations annexes, mise en place d'un dispositif d'écoutes spontanées en point de contact et la réalisation d'enquêtes spéciales sur des thèmes ponctuels.

2) CPV code(s)

79311210 Telephone survey services

5) Additional information about lots

Nombre d'attributaire pour le lot: 1 maximum.

Lot No: 4

Lot title: Outils de restitution en ligne

1) Short description

Le lot «outils» comprend la mise en place d'un outil de restitution en ligne des résultats de l'ensemble des mesures enquêtes précédentes (lots 1, 2 et 3).

2) CPV code(s)

79500000 Office-support services

5) Additional information about lots

Nombre d'attributaire pour le lot: 1 maximum.

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions related to the contract

III.1.1. Deposits and guarantees required

Le candidat devra fournir à La Poste avant la signature du contrat une attestation d'assurance (RC exploitation, RC professionnelle, RC produit).

III.1.2. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them

Financement du marché par les ressources propres de La Poste.

La Poste procède au paiement, sauf disposition légale contraire ou accord spécifique entre les parties, dans un délai de 60 jours à compter de la date d'émission de la facture.

L'euro est l'unité monétaire choisie pour le paiement des prestations, fournitures ou travaux.

Les sous-traitants bénéficieront du paiement direct dans les conditions de la loi n° 75-1334 du 31.12.1975 modifiée.

III.1.3. Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded

Dans le cas où le candidat répond sous forme de groupement un mandataire du groupement devra être désigné.

III.1.4. Contract performance conditions

III.2. Conditions for participation

III.2.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions: Le candidat remettra, en même temps que la demande de participation, les documents indiqués ci-dessous:

1/ un extrait K-bis ou équivalence

2/ s'il est en redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés

3/ une déclaration dûment datée et signée sur papier à en-tête du fournisseur, pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés à l'article 45 de l'ordonnance 2015-899.

La non remise des documents sus mentionnés entrainera l'élimination de l'entreprise candidate.

L'ensemble des renseignements demandés aux rubriques III.2.1 à III.2.3 sera fourni via le « Questionnaire d'informations » ou sous format libre. En cas de groupement, chaque membre du groupement devra fournir l'ensemble des renseignements.

III.2.2. Economic and financial ability

List and brief description of conditions: La capacité économique et financière sera appréciée au regard de la santé financière, la solvabilité, la rentabilité (critère pondéré: 40 % de la note totale). A ce titre, le candidat devra fournir à La Poste, les liasses fiscales ou documents équivalents (annexes numérotées de 2050 à 2059 inclus) des 3 derniers exercices clos. En cas de création récente, le candidat pourra fournir tout autre justificatif de nature à démontrer sa capacité économique et financière.

III.2.3. Technical and professional ability

List and brief description of conditions: La capacité technique sera appréciée au regard de références similaires et à travers des éléments de présentation de l'entreprise (critère pondéré à 60 % de la note totale).

Pour chaque lot sur lequel il candidate, le candidat fournira, trois références clients de moins de deux ans et significatives dans la réalisation de missions similaires, avec pour chacune de ses références, les éléments suivants (critère pondéré à 20 %):

L'entreprise cliente,

La date et la durée de la référence,

L'objet de la mission (description des prestations réalisées et pour le lot 4, description des fonctionnalités de l'outil)

La volumétrie: pour le lot 1: nombre de visites réalisées par mois, pour le lot 2: nombre d'appels réalisés par mois, pour le lot 3: nombre d'écoutes ciblées par mois, pour le lot 4: statistiques de fréquentation et volumétrie de données traitées

Les coordonnées de l'interlocuteur dans l'entreprise cliente (La Poste se réserve la possibilité de contacter les entreprises clientes).

Le candidat fournira également des informations concernant la structure, l'organisation et le dimensionnement de son entreprise (critère pondéré à 40 % de la note totale):

A ce titre, le candidat présentera sa structure, son organisation (par activité), ses ressources humaines (effectif, spécialisations, ...) ainsi que ses ressources techniques.

Pour les lots 1, 2 et 3 le candidat indiquera le nombre d'enquêteurs dédiés à l'activité du lot concerné et leur statut RH vis-à-vis de la société.

Pour le lot 4, le candidat indiquera les modalités d'hébergement de l'outil de restitution proposé (lieu d'hébergement, localisation des équipes de développement et de toute autre équipe intervenant sur l'outil).

III.2.4. Information about reserved contracts

III.3. Conditions specific to services contracts

III.3.1. Information about a particular profession

Execution of the service is reserved to a particular profession: no

III.3.2. Information about staff responsible for the performance of the contract

Obligation to indicate the names and professional qualifications of the staff assigned to performing the contract: no

Section IV: Procedure

IV.1. Type of procedure

IV.1.1. Type of procedure

Negotiated

Some candidates have already been selected (if appropriate under certain types of negotiated procedures): no

IV.2. Award criteria

IV.2.1. Award criteria

The most economically advantageous tender in terms of the criteria stated in the specifications or in the invitation to tender or to negotiate

IV.2.2. Information about electronic auction

An electronic auction will be used: no

IV.3. Administrative information

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

EUR_2016-000342

IV.3.2. Previous publication concerning this procedure

no

IV.3.3. Conditions for obtaining specifications and additional documents (except for a DPS)

IV.3.4. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

4.7.2016 - 10:00

IV.3.5. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

French.

IV.3.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

IV.3.7. Conditions for opening of tenders

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: yes

Estimated timing for further notices to be published: Le présent marché est valable à partir de la date de signature du contrat et sera valide au maximum jusqu'au 31.12.2019.

VI.2. Information about European Union funds

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

VI.3. Additional information

Le classement des candidats s'effectuera sur le fondement des critères déterminés ci-dessus. Les 8 meilleurs candidats de chaque lot à l'issue de la sélection seront invités à remettre une offre sous réserve d'avoir obtenu une note supérieure ou égale à 10 sur 20. Les autres candidats seront informés du rejet de leur candidature.

La demande de participation accompagnée des renseignements et documents demandés aux rubriques III.2.1 à III.2.3 (sur questionnaire d'information ou sous format libre) devront être remis sur la plate-forme eAchats avant la date et l'heure limites mentionnées à la rubrique IV.3.4.

Le candidat souhaitant répondre via le questionnaire d'information pourra l'obtenir auprès de l'acheteur en utilisant le formulaire de déclaration d'intérêt mis à disposition sur le site Internet de La Poste (Espace Fournisseurs: <http://www.laposte.fr/fournisseurs>).

Tous les documents ne pouvant être scannés sont à retourner par courrier recommandé avec accusé de réception ou à déposer contre récépissé à l'adresse du Point de contact avant les mêmes dates et heure limites.

Conformément aux dispositions de l'article 53-I du décret n° 2016-360 du 25.3.2016, le candidat n'est pas tenu de fournir les documents et renseignements demandés dans le cadre du présent avis qui peuvent être obtenus via un système électronique de mise à disposition d'information administré par un organisme officiel ou d'un espace de stockage numérique accessible gratuitement par La Poste et ses filiales. Dans ce cas, le candidat précisera dans le dossier de réponse toutes les informations nécessaires à la consultation de ce système ou de cet espace.

Pour obtenir un accès à la plate-forme eAchats, les formalités sont les suivantes:

- Le candidat doit déclarer son intérêt en saisissant le formulaire mis à disposition sur le site Internet de La Poste (Espace Fournisseurs: <http://www.laposte.fr/fournisseurs>). Il obtient et valide les conditions générales d'utilisation (CGU) de la plate-forme eAchats, télécharge le guide d'utilisation eAchats et saisit les informations nécessaires sur la personne qui utilisera la plate-forme eAchats;
- Le candidat est par la suite invité, par l'acheteur, à se connecter à la plate-forme eAchats par courrier électronique contenant les modalités de connexion.

Conditions de connexion à la plate-forme eAchats:

- Un accès Internet permettant d'accepter des liaisons sécurisées (HTTPS)
- Une adresse électronique pour le futur utilisateur de la plate-forme
- Un ordinateur équipé soit du navigateur Internet Explorer v9 à v11, soit du navigateur Firefox v24 ou supérieur, téléchargeables gratuitement respectivement sur <http://www.microsoft.com> et sur <http://www.mozilla-europe.org/fr/firefox/>

Nota: l'utilisation d'autres logiciels est déconseillée voire impossible.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal de grande instance de Paris

Postal address: 4 boulevard du Palais

Town: Paris

Postal code: 75001

Country: France

Telephone: +33 144325151

Fax: +33 144327856

VI.4.2. Review procedure

VI.4.3. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Greffe du TGI de Paris

Postal address: 4 boulevard du Palais

Town: Paris Cedex 01

Postal code: 75055

Country: France

Telephone: +33 144325151

Fax: +33 144327856

VI.5. Date of dispatch of this notice

15.6.2016