

France-Paris: Survey conduction services

OJ S 184/2013 21/09/2013

Contract 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

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>

Additional information can be obtained from:

the abovementioned address

Specifications and additional documents (including documents for competitive dialogue and a dynamic purchasing system) can be obtained from:

the abovementioned address

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

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 attributed to the contract by the contracting authority

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

Main site or place of performance: 64 allée de Bercy - télédéc 817, 75572 Paris.

NUTS code FR101 Paris

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

The procurement involves the establishment of a framework agreement

II.1.4. Information about framework agreement

Framework agreement with a single operator

Duration of the framework agreement

Duration in months: 24

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

Le présent marché a pour objet de réaliser des enquêtes quantitatives et qualitatives auprès d'utilisateurs 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.1.6. CPV code(s)

79311200 Survey conduction services

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

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

II.1.8. 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

Lot 1 : Valeur estimée (HT) pour 24 mois entre 800 000 et 1 200 000 EUR.

Lot 2 : Valeur estimée (HT) pour 24 mois entre 400 000 et 800 000 EUR.

Lot 3 : Valeur estimée (HT) pour 24 mois entre 400 000 et 600 000 EUR.

Lot 4 : Valeur estimée (HT) pour 24 mois entre 400 000 et 600 000 EUR.

Lot 5 : Valeur estimée (HT) pour 24 mois entre 200 000 et 400 000 EUR.

II.2.2. Information about options

Options: no

II.2.3. Information about renewals

This contract is subject to renewal: yes

Number of possible renewals: 2

In the case of renewable supplies or service contracts, estimated timeframe for subsequent contracts:

in months: 12 (from the award of the contract)

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

Duration in months: 24 (from the award of the contract)

Information about lots

Lot No: 1

Lot title: études quantitatives auprès de cibles " professionnelles ".

1) Short description

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

2) CPV code(s)

79311200 Survey conduction services

3) Quantity or scope

Estimated value excluding VAT:

Range: between 800 000 and 1 200 000 EUR

4) Indication about different time frame or duration

Duration in months: 24 (from the award of the contract)

5) Additional information about lots

Lot No: 2

Lot title: études quantitatives auprès de cibles " usagers particuliers " (hors panel SGMAP).

1) Short description

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

2) CPV code(s)

79311200 Survey conduction services

3) Quantity or scope

Estimated value excluding VAT:

Range: between 400 000 and 800 000 EUR

4) Indication about different time frame or duration

Duration in months: 24 (from the award of the contract)

5) Additional information about lots

Lot No: 3

Lot title: études qualitatives auprès de cibles " professionnelles " et " usagers particuliers " (hors panel SGMAP).

1) Short description

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.

2) CPV code(s)

79311000 Survey services

3) Quantity or scope

Estimated value excluding VAT:

Range: between 400 000 and 600 000 EUR

4) Indication about different time frame or duration

Duration in months: 24 (from the award of the contract)

5) Additional information about lots

Les candidats sont invités à proposer des prestations supplémentaires (voir le règlement de la consultation).

Lot No: 4

Lot title: Enquêtes " Mystères " pour l'évaluation de l'accueil pour les particuliers.

1) Short description

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.

2) CPV code(s)

79311000 Survey services

3) Quantity or scope

Estimated value excluding VAT:

Range: between 400 000 and 600 000 EUR

4) Indication about different time frame or duration

Duration in months: 24 (from the award of the contract)

5) Additional information about lots

Lot No: 5

Lot title: Enquêtes " Mystères " pour l'évaluation de l'accueil pour les entreprises.

1) Short description

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.

2) CPV code(s)

79311000 Survey services

3) Quantity or scope

Estimated value excluding VAT:

Range: between 200 000 and 400 000 EUR

4) Indication about different time frame or duration

Duration in months: 24 (from the award of the contract)

5) Additional information about lots

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions related to the contract

III.1.1. Deposits and guarantees required

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

L'administration se libère des sommes dues par virement du contrôleur budgétaire et comptable ministériel au compte désigné par le titulaire. Le paiement s'effectue selon les règles de la comptabilité publique dans les conditions prévues à l'article 98 du code des marchés publics et selon les dispositions modifiées relatif à la mise en oeuvre du délai maximum de paiement dans les marchés publics. Ainsi, le délai global de paiement ne peut excéder 30 jours. Le financement de l'opération est assuré par le budget de l'État.

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

Lorsque le titulaire du marché est un groupement d'entreprises, les membres le composant sont solidaires de l'exécution de l'ensemble des obligations qui découlent du marché. Conformément à l'article 51-ii du code des marchés publics, le mandataire du groupement représente l'ensemble de ses membres vis-à-vis du pouvoir adjudicateur, et coordonne les

prestations des membres du groupement. Il n'est pas autorisé aux candidats de se présenter à la fois en qualité de candidats individuels et de membres d'un ou plusieurs groupements.

III.1.4. Contract performance conditions

The performance of the contract is subject to particular conditions: no

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: Voir le règlement de la consultation.

III.2.2. Economic and financial ability

List and brief description of conditions: Voir le règlement de la consultation.

III.2.3. Technical and professional ability

List and brief description of conditions:

Voir le règlement de la consultation.

III.2.4. Information about reserved contracts

III.3. Conditions specific to services contracts

III.3.1. Information about a particular profession

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

Section IV: Procedure

IV.1. Type of procedure

IV.1.1. Type of procedure

Open

IV.1.2. Information about the limits on the number of candidates to be invited

IV.1.3. Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue

IV.2. Award criteria

IV.2.1. Award criteria

The most economically advantageous tender in terms of Criteria below

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

An electronic auction will be used: no

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

no

IV.3.3. Conditions for obtaining specifications and additional documents or descriptive document

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

28.10.2013 - 12:00

IV.3.5. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.3.6. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

French.

IV.3.7. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

IV.3.8. Conditions for opening of tenders

Persons authorised to be present at the opening of tenders: no

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

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

Date d'envoi du présent avis au JOUE et au BOAMP: 18.9.2013.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. 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.4.2. Review procedure

VI.4.3. 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.5. Date of dispatch of this notice

18.9.2013