

392725-2026 - Mise en concurrence

France – Services de réalisation d'enquêtes – Accords-Cadres à Bons de Commande de prestations de services relatifs à la réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle sur la qualité de service et la réalisation d'appels de courtoisie auprès des nouveaux clients locataires de PARTENORD HABITAT et PARTIMMO

OJ S 109/2026 09/06/2026

**Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Services**

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Partenord Le groupe

Adresse électronique: masseman@partenord-legroupe.fr

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur: Logement et équipements collectifs

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Accords-Cadres à Bons de Commande de prestations de services relatifs à la réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle sur la qualité de service et la réalisation d'appels de courtoisie auprès des nouveaux clients locataires de PARTENORD HABITAT et PARTIMMO

Description: La présente consultation concerne la mise en place d'accords-cadres à bons de commande mono-attributaire de prestations de services. Elle est allotie en deux lots, chacun des lots faisant l'objet d'un accord-cadre distinct. Il sont conclus en application des articles R. 2162-1 à R.2162-6, R.2162-13 à R.2162-14 du Code de la Commande Publique. Le lot 1 est conclu pour première période du 17/01/2027 au 31/12/2027 et le lot 2 pour une première période du 16/04/2027 au 31/12/2027, puis ils sont tous les deux reconductibles trois fois douze mois dans les conditions prévues au CCAP. Ils sont conclus sans minimum et avec un maximum par période et par lot : Lot 1 Maximum 42 000 euro(s) HT par période, soit 168 000 euro(s) HT toutes reconductions confondues. Lot 2 maximum 30 000 euro(s) HT par période, soit 120 000 euro(s) HT toutes reconductions confondues. Les prix sont unitaires et révisables dans les conditions prévues au CCAP. La consultation ne comporte ni variante ni prestation supplémentaire à l'initiative de l'acheteur. Les variantes à l'initiative des candidats correspondant à une alternative technique au dossier de consultation ou à une prestation supplémentaire, sont interdites

Identifiant de la procédure: eb7e4c40-4e8c-4fbd-a374-7aa1957ffaf0

Identifiant interne: 26190

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79311200 Services de réalisation d'enquêtes

Nomenclature complémentaire (cpv): 79311200 Services de réalisation d'enquêtes

2.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: Patrimoines de Partenord Habitat et Partimmo

Ville: Lille
Code postal: 59020
Subdivision pays (NUTS): Nord (FRE11)
Pays: France

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 236 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: Le candidat individuel, ou chaque membre du groupement, ne doit pas entrer dans l'un des cas d'exclusion de la procédure de passation prévu par le Code de la Commande Publique. L'intégralité des documents se trouve sur le profil d'acheteur. Il n'est pas prévu de retenue de garantie et le titulaire pourra bénéficier d'une avance (selon Ccap). Le paiement des factures interviendra, par virement, trente (30) jours au plus tard à compter de la date de leur réception ou de leur remise au service comptabilité de Partenord Habitat. Partenord Habitat s'oppose à la caution personnelle et solidaire. Le montant estimé indiqué de 236 000 euro(s) H.T correspond au montant estimé de tous les lots, toutes reconductions confondues (48 mois)

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.5. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Nombre maximal de lots pour lesquels un soumissionnaire peut présenter une offre: 2

Conditions du marché:

Nombre maximal de lots pouvant être attribués à un soumissionnaire: 2

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Enquête de satisfaction annuelle sur la qualité de service auprès des clients de PARTENORD HABITAT et PARTIMMO

Description: Recueil de l'avis des locataires de façon annuelle sous la forme de trois vagues d'appels par an afin d'avoir une vision objective de la qualité de service rendue à nos clients tout au long de l'année. La valeur estimée indiquée pour le lot correspond à la valeur toutes périodes de reconductions confondues

Identifiant interne: 1

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79311200 Services de réalisation d'enquêtes

Nomenclature complémentaire (cpv): 79311200 Services de réalisation d'enquêtes

5.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: Patrimoines de Partenord Habitat et Partimmo

Ville: Lille

Code postal: 59020

Subdivision pays (NUTS): Nord (FRE11)

Pays: France

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 17/01/2027

Date de fin de durée: 31/12/2030

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 3

Autres informations sur le renouvellement: Modalités prévues à l'article 1.2 du Ccap

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 140 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Effectif moyen annuel

Description du critère de sélection: d) Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années

Critère: Inscription à un registre du commerce

Description du critère de sélection: a) La lettre de candidature sur la base du formulaire Dc1 disponible à l'adresse : <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidatb>)

La déclaration du candidat, sur la base du formulaire Dc2 disponible à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>

Critère: Chiffre d'affaires annuel général

Description du critère de sélection: c) Une déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat portant sur les trois derniers exercices disponibles

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: e) Une liste des principaux services (d'un type similaire à l'objet de la présente consultation) fournis au cours des trois dernières années et précisant la date, le montant et le destinataire (public ou privé)

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Description: Thème 1 : Organisation et contrôle du terrain

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 17

Critère:

Type: Qualité

Description: Thème 2 : Moyens humains

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 11

Critère:

Type: Qualité

Description: Thème 3 : Exploitation des données et restitution des résultats
Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)
Nombre critère d'attribution: 22
Critère:
Type: Prix
Description: Prix des prestations (sur la base d'un Dqe non contractuel)
Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)
Nombre critère d'attribution: 50

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1830644>

Canal de communication ad hoc:

Nom: AW Solutions

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1830644>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: français

Catalogue électronique: Non autorisée

Variante: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 08/07/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 6 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 08/07/2026 16:01:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Lieu: Lille

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Tribunal administratif de Lille

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: PARTENORD Le Groupe

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Greffe du Tribunal Administratif de Lille

5.1. Lot: LOT-0002

Titre: Réalisation d'appels de courtoisie auprès des nouveaux clients locataires de PARTENORD HABITAT et PARTIMMO

Description: Recueil de l'avis afin de mesure de manière fiable la satisfaction des nouveaux locataires entrants et d'identifier les irritants rencontrés. La valeur estimée indiquée pour le lot correspond à la valeur toutes périodes de reconductions confondues. Début des prestations 16 /04/2027

Identifiant interne: 2

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79311200 Services de réalisation d'enquêtes

Nomenclature complémentaire (cpv): 79311200 Services de réalisation d'enquêtes

5.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: Patrimoines de Partenord Habitat et Partimmo

Ville: Lille

Code postal: 59020

Subdivision pays (NUTS): Nord (FRE11)

Pays: France

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 17/01/2027

Date de fin de durée: 31/12/2030

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 3

Autres informations sur le renouvellement: Modalités prévues à l'article 1.2 du Ccap

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 96 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Effectif moyen annuel

Description du critère de sélection: d) Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années

Critère: Inscription à un registre du commerce

Description du critère de sélection: a) La lettre de candidature sur la base du formulaire Dc1 disponible à l'adresse : <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidatb>)

La déclaration du candidat, sur la base du formulaire Dc2 disponible à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>

Critère: Chiffre d'affaires annuel général

Description du critère de sélection: c) Une déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat portant sur les trois derniers exercices disponibles

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: e) Une liste des principaux services (d'un type similaire à l'objet de la présente consultation) fournis au cours des trois dernières années et précisant la date, le montant et le destinataire (public ou privé)

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Description: Thème 1 : Résultats et exploitation

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 24

Critère:

Type: Qualité

Description: Thème 2 : Moyens humains

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 10

Critère:

Type: Qualité

Description: Thème 3 : Organisation

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 11

Critère:

Type: Qualité

Description: Thème 4 : Rendus

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 5

Critère:

Type: Prix

Description: Prix des prestations (sur la base d'un Dqe non contractuel)

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 50

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1830644>

Canal de communication ad hoc:

Nom: AW Solutions

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1830644>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: français

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 08/07/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 6 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 08/07/2026 16:01:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Lieu: Lille

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Tribunal administratif de Lille

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: PARTENORD Le Groupe

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Greffe du Tribunal Administratif de Lille

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Avenue-Web Systèmes

Numéro d'enregistrement: 87670E28-CE32-8D1A-9DDFF1C1101E0250

Ville: Seyssinet-Pariset

Code postal: 38170

Subdivision pays (NUTS): Isère (FRK24)

Pays: France

Adresse électronique: publications-joue@aws-france.com

Téléphone: +33480041260

Rôles de cette organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Partenord Le groupe

Numéro d'enregistrement: 89354

Adresse postale: 828 Rue de Cambrai

Ville: Lille

Code postal: 59000

Subdivision pays (NUTS): Nord (FRE11)

Pays: France

Point de contact: COJON Eric

Adresse électronique: masseman@partenord-legroupe.fr

Téléphone: 0969395959

Adresse internet: <http://www.partenordhabitat.fr>

Profil de l'acheteur: <https://www.marches-publics.info/>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

8.1. ORG-0003

Nom officiel: PARTENORD Le Groupe

Numéro d'enregistrement: 87670E6A-E32F-D99C-0C826C0D9517F453

Adresse postale: 828 Rue de Cambrai

Ville: Lille

Code postal: 59020

Subdivision pays (NUTS): Nord (FRE11)

Pays: France

Adresse électronique: mdevouge@partenordhabitat.fr

Téléphone: 0969395959

Rôles de cette organisation:

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

8.1. ORG-0004

Nom officiel: Tribunal administratif de Lille

Numéro d'enregistrement: 87670E82-B95C-61FF-9A8B991D5E626383

Adresse postale: 5 rue Geoffroy Saint Hilaire Cs 62039

Ville: Lille

Code postal: 59014

Subdivision pays (NUTS): Nord (FRE11)

Pays: France

Adresse électronique: greffe.ta-lille@juradm.fr

Téléphone: 0359542342

Télécopieur: 0359542445

Adresse internet: <http://www.lille.tribunal-administratif.fr>

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

8.1. ORG-0005

Nom officiel: Greffe du Tribunal Administratif de Lille

Numéro d'enregistrement: 87670E95-F186-97CB-A7EDC4F47768ED7C

Adresse postale: 5 rue Geoffroy Saint Hilaire Cs 62039

Ville: Lille

Code postal: 59014

Subdivision pays (NUTS): Nord (FRE11)

Pays: France

Adresse électronique: greffe.ta-lille@juradm.fr

Téléphone: 0359542342

Télécopieur: 0359542445

Adresse internet: <http://www.lille.tribunal-administratif.fr>

Rôles de cette organisation:

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 1980b026-3216-465e-8778-7e2b98e44bd5 - 01
Type de formulaire: Mise en concurrence
Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Sous-type d'avis: 16
Date d'envoi de l'avis: 08/06/2026 14:10:08 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: français
Numéro de publication de l'avis: 392725-2026
Numéro de publication au JO S: 109/2026
Date de publication: 09/06/2026