



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

**BOAMP.fr**

Bulletin officiel des annonces des marchés publics

## Avis d'attribution de marché

Attention : les informations contenues dans l'extrait PDF peuvent dans certains cas ne pas présenter le texte intégral de l'annonce. Les extraits PDF des annonces du BOAMP ne constituent pas le format officiel, pour consulter le texte intégral au format officiel du présent avis, cliquez sur <https://www.boamp.fr/pages/avis/?q=idweb:24-14278>

Département(s) de publication : **92**

Annonce n° **24-14278**

---

### Section 1 - Acheteur

#### 1.1 Acheteur

**Nom officiel** : Médiateur national de l'énergie

**Forme juridique de l'acheteur** : Organisme de droit public

**Activité du pouvoir adjudicateur** : Affaires économiques

### Section 2 - Procédure

#### 2.1 Procédure

**Titre** : Externalisation d un centre d appels et mise en place, exploitation et maintenance d un Serveur Vocal Interactif

**Description** : La presente mise en concurrence est engagee en vue d executer des prestations : - d execution d une activite de support telephonique de premier niveau du service consommateurs Energie-Info appelee « Front Office » ; - et de mise en place, d exploitation et de maintenance d un Serveur Vocal Interactif, portail d accueil du service consommateurs Energie-Info.

**Identifiant de la procédure** : f2fd2a59-4072-4cb0-a9fe-284402b92362

**Type de procédure** : Ouverte

##### 2.1.1 Objet

**Nature du marché** : Services

**Nomenclature principale ( cpv )**: 79512000 Centre d'appels

##### 2.1.4 Informations générales

**Base juridique** :

Directive 2014/24/UE

### Section 5 - Lot

5.1 Lot : LOT-0001

**Titre** : Externalisation d'un centre d'appels et mise en place, exploitation et maintenance d'un Serveur Vocal Interactif

**Description** : La présente mise en concurrence est engagée en vue d'exécuter des prestations : - d'exécution d'une activité de support téléphonique de premier niveau du service consommateurs Energie-Info appelée « Front Office » ; - et de mise en place, d'exploitation et de maintenance d'un Serveur Vocal Interactif, portail d'accueil du service consommateurs Energie-Info.

**Identifiant interne** : 03-2023

#### 5.1.1 Objet

**Nature du marché** : Services

**Nomenclature principale** ( cpv ) : 79512000 Centre d'appels

#### 5.1.6 Informations générales

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

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

#### 5.1.10 Critères d'attribution

**Critère** :

**Type** : Qualité

**Description** : 60

**Critère** :

**Type** : Prix

**Description** : 40

**Description de la méthode à utiliser si la pondération ne peut être exprimée par des critères** : Les offres seront jugées selon les critères définis ci-après : ? Valeur technique de l'offre (60 %), exprimée au travers de : o la qualité de la relation client : le médiateur national de l'énergie tient à assurer le meilleur niveau de satisfaction à l'ensemble des consommateurs. Ce marché implique donc de maîtriser les leviers de la qualité de la relation client, et notamment, la sélection des conseillers (niveau d'étude, expérience, profil du superviseur), leur formation, le maintien d'un niveau de turn-over le plus faible possible ; o la flexibilité et la réactivité : le titulaire devra être en mesure de s'adapter rapidement à une augmentation de la volumétrie d'appels, pour maintenir les niveaux de qualité de service attendus et de pallier à l'absence ou au départ d'un collaborateur ; o les modes d'interaction entre le titulaire et le médiateur national de l'énergie pour le pilotage de la prestation : modalités de pilotage et d'échange, moyens de communications associés, etc.?

#### 5.1.15 Techniques

**Accord-cadre** :

Pas d'accord-cadre

**Informations sur le système d'acquisition dynamique**

Pas de système d'acquisition dynamique

**Enchère électronique** :

#### 5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen

Organisation chargée des procédures de recours : Médiateur national de l'énergie

### Section 6 - Résultats

Valeur de tous les marchés attribués dans le cadre de la procédure en question : 1,076,120 EUR

6.1 Résultat – Identifiants des lots : LOT-0001

Au moins un lauréat a été choisi.

### Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

**Nom officiel** : Médiateur national de l'énergie

**Numéro d'enregistrement** : 13000488000048

**Ville** : La Défense

**Pays** : France

**Adresse électronique** : marches@energie-mediateur.fr

**Téléphone** : 0144946657

**Rôles de cette organisation** :

**Acheteur**

**Organisation chargée des procédures de recours**

### Section 10 - Modification

Version de l'avis antérieur à modifier : 630692-2023

Principale raison de la modification : Correction par l'acheteur

### Section 11 - Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

**Identifiant/version de l'avis** : 43b7c164-5634-4ee4-90c7-5d0649d13940 - 01

**Type de formulaire** : Résultats

**Type d'avis** : Avis d'attribution de marché ou de concession – régime ordinaire

**Date d'envoi de l'avis** : 05/02/2024 à 17:00

**Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible** : français

11.2 Informations relatives à la publication

---

Date d'envoi du présent avis à la publication : 05/02/2024