



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

**BOAMP.fr**

Bulletin officiel des annonces des marchés publics

## Avis 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:24-31506>

Département(s) de publication : **13, 83, 84**

Annonce n° **24-31506**

---

### Section 1 - Acheteur

#### 1.1 Acheteur

**Nom officiel** : Métropole Aix Marseille Provence

**Forme juridique de l'acheteur** : Autorité locale

**Activité du pouvoir adjudicateur** : Services d'administration générale

### Section 2 - Procédure

#### 2.1 Procédure

**Titre** : Gestion de la relation client voyageurs et de l'animation omnicanale du réseau commercial de la Métropole Mobilité

**Description** : Le présent accord-cadre a pour objet la gestion de la relation client voyageurs et de l'animation omnicanale du réseau commercial de la Métropole Mobilité et plus précisément l'exécution des prestations suivantes : -coordination générale et conseil à la Métropole ; -études opérationnelles sur le développement du réseau commercial omnicanal ; -formation, coordination, animation des agents du réseau commercial omnicanal ; -animations commerciales ; -back office du réseau commercial.

**Identifiant de la procédure** : 488fba76-42e2-4aca-936e-08493918b95e

**Identifiant interne** : 72240035

**Type de procédure** : Ouverte

**Principales caractéristiques de la procédure** : L'accord-cadre sera exécuté en partie par la conclusion de marchés subséquents et en partie par l'émission de bons de commande.

##### 2.1.1 Objet

**Nature du marché** : Services

**Nomenclature principale** ( cpv ) : 79340000 Services de publicité et de marketing

**Nomenclature supplémentaire** ( cpv ) : 79413000 Services de conseil en gestion du marketing

**Nomenclature supplémentaire ( cpv ) :** 79340000 Services de publicité et de marketing

**Nomenclature supplémentaire ( cpv ) :** 79342000 Services de marketing

### 2.1.2 Lieu d'exécution

**Ville :** Territoire de la Métropole Aix-Marseille-Provence

**Code postal :** 13007

**Subdivision pays (NUTS) :** Bouches-du-Rhône ( FRL04 )

**Pays :** France

**Informations complémentaires :** La remise de la copie de sauvegarde s'effectuera soit par envoi postal (en recommandé avec A.R ou par tout moyen permettant de donner date et heure certaines de réception et de garantir la confidentialité des documents), soit par remise directe contre récépissé de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 16h30 du lundi au vendredi (sauf jours fériés) aux adresses ci-dessous : - Par remise directe (y compris Chronopost ou équivalent) : Métropole Aix-Marseille-Provence Direction de la Commande Publique - Service des Marchés Immeuble « Le Balthazar » 2 Quai d'Arc, 2ème étage Nord 13002 Marseille - Par voie postale : Métropole Aix-Marseille-Provence Immeuble « Le Balthazar » 2 Quai d'Arc, Rdc 13002 Marseille -Les candidats pourront obtenir le dossier de consultation jusqu'à la date limite de remise des offres indiquée dans l'avis d'appel public à la concurrence correspondant. Tous les documents seront remis gratuitement. Pour obtenir le dossier sur la plateforme électronique : <https://marchespublics.ampmetropole.fr/> Il sera demandé au candidat effectuant un retrait de nous fournir une adresse mail. Celle-ci sera utilisée pour lui transmettre les éventuels renseignements complémentaires. L'attention des candidats est attirée sur la nécessité de fournir une adresse mail valide et régulièrement consultée. -Pour tous renseignements complémentaires sur cette consultation, le candidat doit se reporter au Règlement de la Consultation. -Conformément à l'article R2132-7 du Code de la Commande Publique, la remise des offres par voie dématérialisée est obligatoire. La remise des offres sous forme dématérialisée sera effectuée à l'adresse : <https://marchespublics.ampmetropole.fr/> -Les candidats devront remettre les déclarations, certificats et attestations prévus aux articles R. 2142-1, R. 2143-3 et R. 2143-11 du Code de la commande publique, permettant de vérifier que le candidat satisfait aux conditions de participation à la consultation : cf. Article 8.1 du Règlement de la consultation.

### 2.1.3 Valeur

**Valeur estimée hors TVA :** 1,800,000 EUR

**Valeur maximale de l'accord-cadre :** 3,000,000 EUR

### 2.1.4 Informations générales

**Base juridique :**

Directive 2014/24/UE

### 2.1.6 Motifs d'exclusion

Motifs d'exclusion purement nationaux :

## Section 5 - Lot

5.1 Lot : LOT-0001

**Titre** : Gestion de la relation client voyageurs et de l'animation omnicanale du réseau commercial de la Métropole Mobilité

**Description** : L'accord-cadre comprend l'exécution des prestations suivantes : -coordination générale et conseil à la Métropole ; -études opérationnelles sur le développement du réseau commercial omnicanal ; -formation, coordination, animation des agents du réseau commercial omnicanal ; -animations commerciales ; -back office du réseau commercial. La description exhaustive du besoin figure au CCTP.

**Identifiant interne** : 72240035

#### 5.1.1 Objet

**Nature du marché** : Services

**Nomenclature principale ( cpv )**: 79340000 Services de publicité et de marketing

**Nomenclature supplémentaire ( cpv )**: 79413000 Services de conseil en gestion du marketing

**Nomenclature supplémentaire ( cpv )**: 79342000 Services de marketing

#### 5.1.2 Lieu d'exécution

**Ville** : Territoire de la Métropole Aix-Marseille-Provence

**Code postal** : 13007

**Subdivision pays (NUTS)** : Bouches-du-Rhône ( FRL04 )

**Pays** : France

**Informations complémentaires** : La Métropole Aix-Marseille-Provence souhaite utiliser sa commande publique comme un outil de lutte contre le chômage et l'exclusion socio-professionnelle. La démarche d'insertion, prévue et détaillée dans le CCAP, constitue une condition d'exécution du marché en application de l'article L. 2112-2 du Code de la commande publique. Le volume d'heures indiqué qui devra être réservé à l'embauche d'une ou plusieurs personnes engagées dans un parcours d'insertion, constitue un minimum obligatoire de 1 600 heures durant les 4 années de l'accord-cadre. L'accord-cadre est passé pour une durée ferme de 4 ans à compter de sa notification et n'est pas reconductible.

#### 5.1.3 Durée estimée

**Date de début** : 30/06/2024

**Durée** : 48 MONTH

#### 5.1.5 Valeur

**Valeur estimée hors TVA** : 1,800,000 EUR

**Valeur maximale de l'accord-cadre** : 3,000,000 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)**

## **Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME)**

### **5.1.7 Marché public stratégique**

**Objectif du marché public stratégique** : Réduction des incidences sur l'environnement

**Méthode utilisée pour réduire l'incidence environnementale** : Autre

**Critères marchés publics écologiques** : Critères applicables aux marchés publics écologiques de l'UE

**Objectif social promu** : Possibilités d'emploi des chômeurs de longue durée, des personnes défavorisées et/ou des personnes handicapées

### **5.1.9 Critères de sélection**

**Critère** :

**Type** : Autre

**Nom** : Situation juridique :

**Description** : Les déclarations, certificats et attestations prévus aux articles R. 2142-1, R. 2143-3 et R. 2143-11 du Code de la commande publique permettant de vérifier que le candidat satisfait aux conditions de participation à la consultation (ces documents devront être fournis pour chacun des membres du groupement éventuel) : - Une lettre de candidature (sur papier libre, DUME ou DC1 transmis en annexe) comprenant l'identification du candidat, l'objet du marché (et le numéro du lot, le cas échéant). Pour une soumission en groupement, les candidats indiqueront, par tous les moyens à leur convenance, la forme de leur groupement, l'identification des membres du groupement, la désignation du mandataire ainsi que la répartition des prestations. - Une déclaration sur l'honneur (sur papier libre, DUME ou DC1 transmis en annexe), pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L. 2141-1 et suivants et L. 2141-7 et suivants du code de la commande publique et notamment qu'il est en règle au regard des articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du code du travail concernant l'emploi des travailleurs handicapés.

**Critère** :

**Type** : Capacité technique et professionnelle

**Nom** : Capacités professionnelles et techniques

**Description** : Conformément au I.- de l'article 3 de l'arrêté du 22 mars 2019, l'acheteur exige la production des renseignements et documents suivants : -Liste des principaux services fournis au cours des trois dernières années indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé. Les prestations de services sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique. Les éléments de preuve relatifs à des produits ou services pertinents fournis il y a plus de trois ans seront pris en compte. - Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années.

**Critère** :

**Type** : Capacité économique et financière

**Nom** : Capacités financières

**Description :** Conformément aux dispositions de l'article 2.II de l'arrêté du 22 mars 2019, si le candidat n'est pas en mesure de produire les renseignements et documents demandés ci-dessous, il est autorisé à prouver sa capacité économique ou financière par tout autre moyen considéré comme approprié par l'acheteur. - Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires du domaine d'activité, portant sur les trois derniers exercices disponibles en fonction de la date de création de l'entreprise ou du début d'activité de l'opérateur économique, dans la mesure où les informations sur ces chiffres d'affaires sont disponibles (sur papier libre, DUME ou DC2 transmis en annexe).

#### 5.1.10 Critères d'attribution

**Critère :**

**Type :** Prix

**Description :** Le critère prix sera calculé en prenant en compte le montant global des prix en TTC.

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 55

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Description :** Valeur technique -Sous-critère 1 : Adéquation des profils, des compétences et expériences des intervenants aux différents éléments de la mission : 50 % -Sous-critère 2 : Pertinence de l'organisation, des outils, et des actions proposés pour réaliser les prestations du marché : 50 %

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 40

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Description :** Valeur environnementale Intitulé : Pertinence des moyens et actions mis en oeuvre en matière d'animation et de promotion éco responsable

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 5

#### 5.1.11 Documents de marché

**Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles :** FRA

**Adresse des documents de marché :** <https://marchespublics.ampmetropole.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=508141&orgAcronyme=t5y>,

#### 5.1.12 Conditions du marché public

**Conditions de présentation :**

**Présentation par voie électronique :** Requise

**Adresse de présentation :** <https://marchespublics.ampmetropole.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=508141&orgAcronyme=t5y>

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

**Catalogue électronique** : Autorisée

**Variantes** : Non autorisée

**Date limite de réception des offres** : 16/04/2024 à 12:00

**Date limite de validité de l'offre** : 8 MONTH

**Informations relatives à l'ouverture publique** :

**Date/heure** : 17/04/2024 à 10:00

**Informations complémentaires** : Date et heure données à titre indicatif. Séance non publique

**Conditions du marché** :

**Facturation en ligne** : Requise

**La commande en ligne sera utilisée**

**Le paiement en ligne sera utilisé**

**Informations relatives aux délais de recours** : Voir RC

#### 5.1.15 Techniques

**Accord-cadre** :

Accord-cadre, en partie sans remise en concurrence et en partie avec remise en concurrence

**Nombre maximal de participants** : 1

**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 médiation** : Préfecture de région PACA - Comité consultatif interrégional de règlement amiable des litiges (CCIRAL)

**Organisation chargée des procédures de recours** : Tribunal administratif de Marseille

## Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0004

**Nom officiel** : Métropole Aix Marseille Provence

**Numéro d'enregistrement** : 20005480700017

**Département** : 13

**Adresse postale** : 58 bd charles livon

**Ville** : Marseille

**Code postal** : 13007

**Subdivision pays (NUTS) :** Bouches-du-Rhône ( FRL04 )

**Pays :** France

**Adresse électronique :** [commandepublique-entreprises@ampmetropole.fr](mailto:commandepublique-entreprises@ampmetropole.fr)

**Téléphone :** 0488788828

**Adresse internet :** <https://ampmetropole.fr>

**Profil de l'acheteur :** <https://marchespublics.ampmetropole.fr/>

**Rôles de cette organisation :**

**Acheteur**

#### 8.1 ORG-0005

**Nom officiel :** Préfecture de région PACA - Comité consultatif interrégional de règlement amiable des litiges (CCIRAL)

**Numéro d'enregistrement :** 17130000700019

**Département :** 13

**Adresse postale :** Place Félix Baret CS 80001

**Ville :** Marseille

**Code postal :** 13282

**Subdivision pays (NUTS) :** Bouches-du-Rhône ( FRL04 )

**Pays :** France

**Adresse électronique :** [catherine.pietri@paca.gouv.fr](mailto:catherine.pietri@paca.gouv.fr)

**Téléphone :** 0484354000

**Adresse internet :** <https://www.prefectures-regions.gouv.fr/provence-alpes-cote-dazur>

**Rôles de cette organisation :**

**Organisation chargée des procédures de médiation**

#### 8.1 ORG-0003

**Nom officiel :** Tribunal administratif de Marseille

**Numéro d'enregistrement :** 17130005600024

**Adresse postale :** 31 rue Jean-François Leca

**Ville :** Marseille

**Code postal :** 13002

**Pays :** France

**Point de contact :** Tribunal administratif de Marseille

**Adresse électronique :** [greffe.ta-marseille@juradm.fr](mailto:greffe.ta-marseille@juradm.fr)

**Téléphone :** 0491134813

**Adresse internet :** <http://marseille.tribunal-administratif.fr>

**Rôles de cette organisation :**

**Organisation chargée des procédures de recours**

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

### **11.1 Informations relatives à l'avis**

**Identifiant/version de l'avis :** 7d169b86-3773-4911-9b7a-20b9f916c236 - 01

**Type de formulaire :** Mise en concurrence

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

**Date d'envoi de l'avis :** 15/03/2024 à 11:52

**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 :** 15/03/2024