



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:24-35029>

Département(s) de publication : **75, 91, 92, 93, 94, 95, 77, 78**

Annonce n° **24-35029**

---

### Section 1 - Acheteur

#### 1.1 Acheteur

**Nom officiel** : FGDR (Fonds de garantie des dépôts et de Résolution)

**Forme juridique de l'acheteur** : Entité disposant de droits spéciaux ou exclusifs

**Activité du pouvoir adjudicateur** : Affaires économiques

### Section 2 - Procédure

#### 2.1 Procédure

**Titre** : Marché public de services du FGDR pour la relation déposant : centre de contact (lot 1) et centre de traitement (lot 2)

**Description** : La présente consultation concerne la fourniture de moyens humains et techniques permettant d'établir la relation déposant : - le « Centre de Contact » du FGDR dans le cadre d'une indemnisation des déposants d'une banque défailante ou plus généralement dans le cas d'une situation de tension qui provoquerait un nombre important d'appels ou de courriels ne pouvant plus être pris en charge par l'équipe interne du FGDR ; - le « Centre de Traitement » du FGDR (Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution) dans le cadre d'une indemnisation des déposants d'une banque défailante et de gérer tout ou partie des dossiers dits « non passants ».

**Identifiant de la procédure** : 1d6da363-9edc-47a7-a981-cc606c021efe

**Type de procédure** : Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

##### 2.1.1 Objet

**Nature du marché** : Services

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

**Nomenclature supplémentaire ( cpv )** : 72310000 Services de traitement de données

**Nomenclature supplémentaire ( cpv )** : 79420000 Services relatifs à la gestion

##### 2.1.3 Valeur

**Valeur maximale de l'accord-cadre : 1,350,000 EUR**

#### 2.1.4 Informations générales

**Base juridique :**

Directive 2014/24/UE

#### 2.1.6 Motifs d'exclusion

Corruption : Les motifs d'exclusion sont les motifs d'exclusion obligatoire définis dans le code de la commande publique.

## Section 5 - Lot

### 5.1 Lot : LOT-0001

**Titre :** Lot 1 : Centre de contact

**Description :** Le « Centre de Contact » du FGDR dans le cadre d'une indemnisation des déposants d'une banque défaillante ou plus généralement dans le cas d'une situation de tension qui provoquerait un nombre important d'appels ou de courriels ne pouvant plus être pris en charge par l'équipe interne du FGDR

**Identifiant interne :** 1

#### 5.1.1 Objet

**Nature du marché :** Services

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

**Options :**

**Description des options :** Le présent accord-cadre est conclu pour une durée de deux (2) ans à compter de sa notification au Titulaire. Il est renouvelable deux (2) fois par tacite reconduction. La durée de chaque reconduction est d'un (1) an. Soit une durée totale maximale de quatre (4) ans.

#### 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)**

#### 5.1.9 Critères de sélection

**Critère :**

**Type :** Autre

#### 5.1.10 Critères d'attribution

**Critère :**

**Type :** Prix

**Description :** • Critère n°1 : « Qualité de la réponse du candidat » (45 points) La qualité de la réponse sera appréciée au regard des éléments d'appréciation suivants : o Compréhension des enjeux du Lot 1, o Approche méthodologique pour la construction du dispositif, o Qualité de la réponse proposée aux

prestations demandées, notamment : Le mode « Maintien en conditions opérationnelles » : Mise en place puis maintien du dispositif organisationnel et humain, réponse au schéma organisationnel décrit pour l'activité des opérateurs et des « Référents » ; Mise en place puis maintien du dispositif technique et des outils : ligne téléphonique, SVI, outils de pilotage, outils de suivi de l'activité, Mise en place et maintien du dispositif de formation et de certification des opérateurs et des Référents ; Mise en place puis maintien de la coordination avec le Centre de Traitement, incluant la synergie à obtenir sur les « Référents », Mise en place puis maintien du pilotage de l'activité, de la gouvernance, ainsi que de l'évaluation des process et la performance du dispositif ; En mode Production Opérationnelle (simulation ou indemnisation, ou autre crise) Montée en charge volumétrique pour le traitement des contacts entrants, Mobilisation sur diverses plages horaires /jours, Conditions de mobilisation : lieux et moyens techniques proposés, Pilotage de l'activité et de sa performance, pilotage de la qualité de service ; La protection des données ; Les modalités techniques et les conditions de sécurité d'accès au système SIC du FGDR ; La coordination avec le CDT ; La gouvernance de la prestation. • Critère n°2 : « Qualité de l'équipe dédiée » (25 points) La qualité de l'expertise et des références des profils sera appréciée au regard des éléments cités après : o Qualité des profils en lien avec les prestations demandées concernant le dispositif organisationnel et humain (compétences et expertises des ressources proposées, au regard des CV de l'équipe : pilotage, formation, opérateurs, référents), o Références de l'équipe dédiée dans des secteurs similaires. • Critère n°3 : « Prix » (30 points) Le prix des offres sera apprécié à l'aune du total des coûts globaux, correspondant au total du DQE (tenant compte à la fois des prix forfaitaires et unitaires).

#### 5.1.11 Documents de marché

**Adresse des documents de marché** : <https://www.achatpublic.com/>,

#### 5.1.12 Conditions du marché public

**Conditions de présentation** :

**Présentation par voie électronique** : Requise

**Adresse de présentation** : <https://www.achatpublic.com/>

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

**Catalogue électronique** : Non autorisée

**Date limite de réception des offres** : 29/04/2024 à 12:00

**Conditions du marché** :

**Facturation en ligne** : Autorisée

#### 5.1.15 Techniques

**Accord-cadre** :

Accord-cadre, sans remise en concurrence

**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 :** Tribunal judiciaire de Paris

**Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours :** Tribunal judiciaire de Paris

5.1 Lot : LOT-0002

**Titre :** Lot 2 : Centre de traitement

**Description :** Le « Centre de Traitement » du FGDR (Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution) dans le cadre d'une indemnisation des déposants d'une banque défaille et de gérer tout ou partie des dossiers dits « non passants ».

**Identifiant interne :** 2

##### 5.1.1 Objet

**Nature du marché :** Services

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

**Nomenclature supplémentaire ( cpv ):** 79420000 Services relatifs à la gestion

**Nomenclature supplémentaire ( cpv ):** 72310000 Services de traitement de données

**Options :**

**Description des options :** Le présent accord-cadre est conclu pour une durée de deux (2) ans à compter de sa notification au Titulaire. Il est renouvelable deux (2) fois par tacite reconduction. La durée de chaque reconduction est d'un (1) an. Soit une durée totale maximale de quatre (4) ans.

##### 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)**

##### 5.1.9 Critères de sélection

**Critère :**

**Type :** Autre

##### 5.1.10 Critères d'attribution

**Critère :**

**Type :** Prix

**Description :** • Critère n°1 : « Qualité de la réponse du candidat » (40 points) La qualité de la réponse sera appréciée au regard des éléments d'appréciation suivants : o Compréhension des enjeux du lot 2, o Approche méthodologique pour la construction du dispositif et son maintien en condition opérationnelle, o Qualité de la réponse proposée aux prestations demandées concernant : En mode Maintien en conditions opérationnelles La mise en place puis le maintien du dispositif organisationnel et humain La mise en place puis le maintien du

dispositif technique La mise en place puis le maintien de la coordination avec le Centre de Contact La mise en place puis le maintien du pilotage de l'activité En mode Production Opérationnelle (simulation ou indemnisation) Montée en charge volumétrique Mobilisation en plages horaires proposées Mobilisation en lieux et moyens techniques proposés Pilotage de la performance La Gouvernance. • Critère n°2 : « Qualité de l'équipe dédiée » (30 points) La qualité de l'équipe dédiée sera appréciée au regard des éléments cités ci-après: o Qualité des profils en lien avec les prestations demandées concernant le dispositif organisationnel et humain (compétences et expertises des ressources proposées, au regard des CV de l'équipe : pilotage, formation, opérateurs, référents), o Références de l'équipe dédiée dans des secteurs similaires. • Critère n°3 : « Prix » (30 points) Le prix des offres sera apprécié à l'aune du total des coûts globaux, correspondant au total du DQE (tenant compte à la fois des prix forfaitaires et unitaires.

#### 5.1.11 Documents de marché

**Adresse des documents de marché :** <https://www.achatpublic.com/>,

#### 5.1.12 Conditions du marché public

**Conditions de présentation :**

**Présentation par voie électronique :** Requise

**Adresse de présentation :** <https://www.achatpublic.com/>

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

**Catalogue électronique :** Non autorisée

**Date limite de réception des offres :** 29/04/2024 à 12:00

**Conditions du marché :**

**Facturation en ligne :** Autorisée

#### 5.1.15 Techniques

**Accord-cadre :**

Accord-cadre, sans remise en concurrence

**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 :** Tribunal judiciaire de Paris

## Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

**Nom officiel :** FGDR (Fonds de garantie des dépôts et de Résolution)

**Numéro d'enregistrement :** 43404990400023

**Adresse postale :** 65 rue de la victoire

**Ville :** Paris

**Code postal :** 75009

**Pays :** France

**Adresse électronique :** s.godron@garantiedesdepots.fr

**Téléphone :** 01 58 18 38 00

**Adresse internet :** <https://www.garantiedesdepots.fr>

**Rôles de cette organisation :**

**Acheteur**

#### 8.1 ORG-0007

**Nom officiel :** Tribunal judiciaire de Paris

**Numéro d'enregistrement :** 000000000

**Adresse postale :** Parvis du Tribunal

**Ville :** Paris

**Code postal :** 75017

**Pays :** France

**Adresse électronique :** tj-paris@justice.fr

**Téléphone :** 0144435151

**Rôles de cette organisation :**

**Organisation chargée des procédures de recours**

**Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours**

## Section 11 - Informations relatives à l'avis

### 11.1 Informations relatives à l'avis

**Identifiant/version de l'avis :** 6a07e0f6-d1ed-4add-9b33-92403d6e404c - 01

**Type de formulaire :** Mise en concurrence

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

**Date d'envoi de l'avis :** 22/03/2024 à 20:04

**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 :** 22/03/2024