



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:24-58180>

Département(s) de publication : **35, 75**

Annonce n° **24-58180**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Agence Nationale de Traitement Automatisé des Infractions

Forme juridique de l'acheteur : Organisme de droit public, contrôlé par une autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur : Ordre et sécurité publics

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Centre de Ressources et de Contacts de l'ANTAI

Description : Le marché est passé selon la procédure de l'appel d'offres ouvert (AOO) en application des articles L.2124-2, R.2124-2 et R.2161-2 à R.2161-5 du Code de la commande publique, dans sa version en vigueur au jour de la publication de l'avis d'appel public à la concurrence. Le marché constitue un accord-cadre mono-attributaire, il est exécuté par l'émission de bons de commande en application des articles L. 2125-1, R.2162-1 à R. 2162-6 et R. 2162-13 à R. 2162-14 du code de la commande publique. L'accord-cadre est conclu pour une durée de 48 mois à compter de la date de notification du premier bon de commande. L'engagement maximum en valeur et l'estimation du marché s'entendent sur sa durée. Le marché ne sera pas reconduit.

Identifiant de la procédure : 56648ffc-a766-41ab-9caf-c6a7cab88dfc

Identifiant interne : ANTAI-AOO-2024-01

Type de procédure : Ouverte

Principales caractéristiques de la procédure : Pas de variantes. Options : clauses de prestations similaires. Durée de validité des offres : 180 jours.

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv) : 79512000 Centre d'appels

2.1.2 Lieu d'exécution

Ville : Rennes

Code postal : 35000

Subdivision pays (NUTS) : Ile-et-Vilaine (FRH03)

Pays : France

Informations complémentaires : Exécution à Rennes et dans les locaux du titulaire.

2.1.3 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 23,000,000 EUR

Valeur maximale de l'accord-cadre : 35,000,000 EUR

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

2.1.6 Motifs d'exclusion

Motifs d'exclusion purement nationaux : Les autres motifs d'exclusion figurent à l'article L2141-1 à L2141-14 du Code de la commande publique. Les documents à fournir sont indiqués dans le règlement de la consultation.

Section 5 - Lot

5.1 Lot : LOT-0001

Titre : Centre de Ressources et de Contacts de l'ANTAI

Description : Le présent marché de Centre de ressources et de contacts permet d'assurer l'information et l'assistance des usagers particuliers - français et étrangers - institutionnels et privés, dans le cadre d'une relation sur mesure et une expérience usager réussie, quel que soit le canal de communication utilisé et les missions confiées à l'ANTAI. Le marché concerne la continuité de traitement des demandes et des appels des usagers et des acteurs institutionnels dans le périmètre d'activité de l'ANTAI, dans un souci permanent d'amélioration de la qualité de service. L'information des usagers est l'une des missions fondamentales de l'ANTAI, rappelée dans le décret n°2011-348 du 29 mars 2011 portant création de l'Agence qui mentionne à son article 2 « l'information des contrevenants par l'organisation d'un centre d'appels ou de tout autre moyen de communication ». Au-delà de cette mission principale, le centre de ressources et de contacts (CRC) participe ainsi à la promotion et la valorisation des services de l'ANTAI mais également l'amélioration et la simplification des démarches en ligne (suivi du dossier, contestation, désignation et paiement) en restituant à l'agence les retours des usagers sur les démarches et leurs irritants. Depuis 2016, l'élargissement des compétences de l'Agence et la dématérialisation des services sur le site institutionnel (27 millions de visites en 2023 et 2/3 des démarches réalisées en ligne) a contribué à l'augmentation du besoin d'accompagnement des usagers de l'ANTAI. Les prestations attendues sont les suivantes : - Prestation 0 : Reprise - Prestation 1 : Pilotage - Prestation 2 : Traitement des Appels entrants et sortants - Prestation 3 : Traitement des courriels - Prestation 4 : Formation aux équipes de la TCA sur la solution omnicanal mise en place par le Titulaire - Prestation 5 : Base commune de connaissance - Prestation 6 : Accessibilité téléphonique - Prestation 7 : Modernisation et simplification des SVI - Prestation 8 : Nouveaux canaux numériques - Prestation 9 : Projets innovants - Prestation 10 : Transférabilité.

Identifiant interne : ANTAI-AOO-2024-01

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

5.1.5 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 23,000,000 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)

5.1.9 Critères de sélection

Critère :

Type : Capacité économique et financière

Description : L'ANTAI impose aux candidats des conditions de participation (L2142-1 du code de la commande publique) permettant de garantir qu'ils disposent : De l'aptitude à exercer l'activité professionnelle, de la capacité économique et financière ; Des capacités techniques et professionnelles nécessaires à l'exécution du marché.

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Qualité

Description : Technique 60 Prix 40

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 100

5.1.11 Documents de marché

L'accès à certains documents de marché est restreint

Justification de la restriction de l'accès à certains documents de marché : Protection des informations particulièrement sensibles

Des informations sur les documents restreints sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.marches-publics.gouv.fr>,

5.1.12 Conditions du marché public

Conditions de présentation :

Présentation par voie électronique : Requise

Adresse de présentation : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

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

Catalogue électronique : Non autorisée

Variantes : Non autorisée

Date limite de réception des offres : 12/07/2024 à 12:00

Conditions du marché :

Facturation en ligne : Requête

La commande en ligne sera utilisée : oui

5.1.15 Techniques

Accord-cadre :

Accord-cadre, avec remise en concurrence

Informations sur le système d'acquisition dynamique :

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen

Organisation chargée des procédures de recours : Tribunal Administratif de Paris

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0002

Nom officiel : Tribunal Administratif de Paris

Numéro d'enregistrement : 17750005500013

Adresse postale : 7 rue de Jouy

Ville : Paris

Code postal : 75004

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse électronique : greffe.ta@juradmin.fr

Téléphone : 0144594400

Télécopieur : 0144594646

Adresse internet : www.paris.tribunal-administratif.fr

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

8.1 ORG-0001

Nom officiel : Agence Nationale de Traitement Automatisé des Infractions

Numéro d'enregistrement : 13001454100010

Adresse postale : ANTAI BP 60009

Ville : Paris

Code postal : 75660

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse électronique : antai-marches@interieur.gouv.fr

Téléphone : 0187044517

Adresse internet : www.antai.gouv.fr

Point de terminaison pour l'échange d'informations (URL) : <https://marches-publics.gouv.fr>

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

Rôles de cette organisation :

Acheteur

Section 11 - Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : 5b878565-6c61-43ff-9e57-346d741d15d0 - 01

Type de formulaire : Mise en concurrence

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

Date d'envoi de l'avis : 17/05/2024 à 18:27

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 : 17/05/2024