



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:24-73724>

Département(s) de publication : **93, 92, 75**

Annonce n° **24-73724**

---

### Section 1 - Acheteur

#### 1.1 Acheteur

**Nom officiel** : URSSAF ILE DE FRANCE

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

**Activité du pouvoir adjudicateur** : Protection sociale

### Section 2 - Procédure

#### 2.1 Procédure

**Titre** : Prestations d'externalisation du traitement des appels téléphoniques et prestations associées de l'Urssaf Ile de France

**Description** : La consultation a pour objet la prestation d'externalisation pour assurer la prise en charge d'une partie des appels entrants de l'Urssaf Ile de France, permettant d'apporter un 1er niveau de réponse aux usagers, selon les besoins définis dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP). Les prestations objet du marché se répartissent en : Formation des conseillers. Prise en charge d'une partie des réponses de niveau 1 quant aux appels téléphoniques entrants ; Prise en charge d'appels sortants ; Réversibilité.

**Identifiant de la procédure** : cb28a0da-131f-4ef4-b5f5-e5c13fb7a0ea

**Identifiant interne** : 2024/04

**Type de procédure** : Ouverte

##### 2.1.1 Objet

**Nature du marché** : Services

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

##### 2.1.3 Valeur

**Valeur maximale de l'accord-cadre** : 6,000,000 Euro

##### 2.1.4 Informations générales

**Base juridique** :

### 2.1.6 Motifs d'exclusion

Motifs d'exclusion purement nationaux :

## Section 5 - Lot

### 5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0001

**Titre** : Prestations d'externalisation du traitement des appels téléphoniques et prestations associées de l'Urssaf Ile de France

**Description** : La consultation a pour objet la prestation d'externalisation pour assurer la prise en charge d'une partie des appels entrants de l'Urssaf Ile de France, permettant d'apporter un 1er niveau de réponse aux usagers, selon les besoins définis dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP). Les prestations objet du marché se répartissent en : Transfert de compétences. Prise en charge d'une partie des réponses de niveau 1 quant aux appels téléphoniques entrants ; Prise en charge d'appels sortants ; Réversibilité.

**Identifiant interne** : 2024/04

#### 5.1.1 Objet

**Nature du marché** : Services

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

#### Options :

**Description des options** : En application des dispositions de l'article R. 2122-7 du code de la commande publique, l'URSSAF IDF se réserve la possibilité de confier aux titulaires la réalisation de prestations similaires à celles du présent marché. A cet effet, une procédure sans publicité ni mise en concurrence sera engagée. La durée pendant laquelle ces nouveaux marchés peuvent être conclus ne peut dépasser trois ans à compter de la notification du marché initial.

#### 5.1.3 Durée estimée

**Date de début** : 02/01/2025

**Date de fin de durée** : 31/12/2027

#### 5.1.5 Valeur

**Valeur estimée hors TVA** : 6,000,000 Euro

#### 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

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

**Informations complémentaires** : Le marché est conclu pour une durée initiale, à compter de sa date de notification, jusqu'au 31 décembre 2025. Les prestations débuteront à

compter du 2 janvier 2025. Il peut faire l'objet de deux (2) reconductions d'une période de 12 mois chacune. Le montant maximum est de 6 000 000 € HT pour la durée totale du marché, reconductions et prestations similaires comprises.

#### 5.1.9 Critères de sélection

**Critère :**

**Type :** Capacité technique et professionnelle

**Nom :** Voir règlement de consultation

**Critère :**

**Type :** Capacité économique et financière

#### 5.1.10 Critères d'attribution

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Description :** Ce critère correspond à la valeur technique de l'offre

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 60

**Critère :**

**Type :** Prix

**Description :** Ce critère sera jugé sur la base du Devis quantitatif estimatif

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 30

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Description :** ce critère correspond au critère responsabilité sociale et environnementale de l'offre

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 10

#### 5.1.11 Documents de marché

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

**Langues dans lesquelles les documents de marché (ou leurs parties) sont officieusement disponibles :** français

**Date limite de demande d'informations complémentaires :** 27/06/2024 à 16:00

**Adresse des documents de marché :** [https://www.achatpublic.com/sdm/ach/gen/ach\\_home.do?PCSLID=CSL\\_2024\\_-KOgSazTPp&v=1](https://www.achatpublic.com/sdm/ach/gen/ach_home.do?PCSLID=CSL_2024_-KOgSazTPp&v=1)

#### 5.1.12 Conditions du marché public

**Conditions de présentation :**

**Présentation par voie électronique :** Requise

**Adresse de présentation :** [https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent\\_detail.do?PCSLID=CSL\\_2024\\_-KOgSazTPp&v=1&selected=0](https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2024_-KOgSazTPp&v=1&selected=0)

**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 :** 05/07/2024 à 16:00

**Date limite de validité de l'offre :** 120 Jour

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

**Informations complémentaires :** La séance d'ouverture des plis n'est pas publique

**Conditions du marché :**

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

**Facturation en ligne :** Requise

**La commande en ligne sera utilisée :** non

**Le paiement en ligne sera utilisé :** non

**Informations relatives aux délais de recours :** Précisions concernant les recours : chapitre II de l'ordonnance n° 2009-515 du 7 mai 2009 relative aux procédures de recours applicables aux contrats de la commande publique Des renseignements peuvent être obtenus sur l'introduction des recours auprès du service suivant. Greffe du Tribunal judiciaire de Paris Parvis du Tribunal de Paris - 75859 Paris cedex 17 Tél : 01 44 32 51 51 Fax : 01 44 32 78 56

#### 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 :** non

#### 5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen

**Organisation chargée des procédures de médiation :** Comité consultatif interdépartemental de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics de Versailles, Préfecture de la région Ile de France, Préfecture de Paris

**Organisation chargée des procédures de recours :** Tribunal judiciaire de Paris

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

## Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

**Nom officiel :** URSSAF ILE DE FRANCE

**Numéro d'enregistrement** : 78861779300013

**Adresse postale** : 22-24 rue de Lagny

**Ville** : Montreuil cedex

**Code postal** : 93518

**Subdivision pays (NUTS)** : Seine-Saint-Denis ( FR106 )

**Pays** : France

**Adresse électronique** : Christian.renard@urssaf.fr

**Téléphone** : +33 156936846

**Rôles de cette organisation** :

**Acheteur**

#### 8.1 ORG-0002

**Nom officiel** : Tribunal judiciaire de Paris

**Numéro d'enregistrement** : 17750111101763

**Adresse postale** : Parvis du Tribunal de Paris

**Ville** : PARIS CEDEX 17

**Pays** : France

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

**Téléphone** : 0144325151

**Télécopieur** : 014432756

**Rôles de cette organisation** :

**Organisation chargée des procédures de recours**

#### 8.1 ORG-0003

**Nom officiel** : Greffe du Tribunal judiciaire de Paris

**Numéro d'enregistrement** : 17750111101763

**Adresse postale** : Parvis du Tribunal de Paris

**Ville** : Paris cedex 17

**Code postal** : 75859

**Pays** : France

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

**Téléphone** : 0144325151

**Télécopieur** : 0144327856

**Rôles de cette organisation** :

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

8.1 ORG-0004

**Nom officiel** : Comité consultatif interdépartemental de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics de Versailles, Préfecture de la région Ile de France, Préfecture de Paris

**Numéro d'enregistrement** : 17750000600024

**Adresse postale** : 5 rue Lebalnc

**Ville** : Paris cedex 15

**Pays** : France

**Adresse électronique** : pref-ccira-versailles@paris-idf.gouv.fr

**Téléphone** : 0182524267

**Rôles de cette organisation** :

**Organisation chargée des procédures de médiation**

## Section 10 - Modification

**Version de l'avis antérieur à modifier** : c335b827-5988-4e02-a211-ba40800d55a1-01

**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** : edbbc950-2242-4947-92da-f0e792982f4f - 01

**Type de formulaire** : Mise en concurrence

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

**Date d'envoi de l'avis** : 25/06/2024 à 09:44

**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** : 25/06/2024