



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:24-87541>

Département(s) de publication : **33**

Annonce n° **24-87541**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Régie de l'Eau Bordeaux Métropole

Activité de l'entité adjudicatrice : Activités liées à l'eau

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Gestion des Relations Usagers Front & Back-Office

Description : La Direction Relations Usagers (DRU) souhaite s'attacher les services d'une équipe omnicanale capable de traiter certaines demandes formulées par les usagers sur l'ensemble des canaux de contact (téléphone, e-mails et courriers) et de réaliser des activités de traitement back-office. Les prestations attendues dans le cadre de la présente consultation sont les suivantes : - Front Office : Traitement des appels entrants sur les fils dédiés et réalisation d'appels sortants afin de planifier des rendez-vous d'interventions techniques chez les usagers ; - Back Office : Traitement des e-mails, courriers et certaines tâches. L'accord-cadre conclu avec un seul opérateur économique sera exécuté par l'émission de bons de commande. Les prestations sont réglées par des prix unitaires et forfaitaires. Le montant maximum des prestations, par période de validité du contrat est de 1 500 000,00 euro(s) HT Durée du contrat : 1 an reconductible 7 fois un an (Cf. CCAP)

Identifiant de la procédure : 7c8e2228-7c90-4923-b6ea-786e9b483449

Identifiant interne : 2024-FCS-0001

Type de procédure : Restreinte

La procédure est accélérée : non

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv) : 64214000 Services des réseaux téléphoniques commerciaux spécialisés

Nomenclature supplémentaire (cpv): 64214000 Services des réseaux téléphoniques commerciaux spécialisés

2.1.3 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 12,000,000 Euro

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/25/UE

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0000

Titre : Gestion des Relations Usagers Front & Back-Office

Description : La Direction Relations Usagers (DRU) souhaite s'attacher les services d'une équipe omnicanale capable de traiter certaines demandes formulées par les usagers sur l'ensemble des canaux de contact (téléphone, e-mails et courriers) et de réaliser des activités de traitement back-office. Les prestations attendues dans le cadre de la présente consultation sont les suivantes : - Front Office : Traitement des appels entrants sur les fils dédiés et réalisation d'appels sortants afin de planifier des rendez-vous d'interventions techniques chez les usagers ; - Back Office : Traitement des e-mails, courriers et certaines tâches. L'accord-cadre conclu avec un seul opérateur économique sera exécuté par l'émission de bons de commande. Les prestations sont réglées par des prix unitaires et forfaitaires. Le montant maximum des prestations, par période de validité du contrat est de 1 500 000,00 euro(s) HT Durée du contrat : 1 an reconductible 7 fois un an (Cf. CCAP)

Identifiant interne : S-PF-1413293

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 64214000 Services des réseaux téléphoniques commerciaux spécialisés

Nomenclature supplémentaire (cpv): 64214000 Services des réseaux téléphoniques commerciaux spécialisés

Options :

Description des options : Le contrat prévoit la possibilité de confier ultérieurement au titulaire du marché un ou plusieurs marchés ayant pour objet la réalisation de prestations similaires

5.1.3 Durée estimée

Date de début : 01/07/2024

Durée : 12 Mois

5.1.4 Renouvellement

Nombre maximal de renouvellements : 7

L'acheteur se réserve le droit d'effectuer des achats supplémentaires auprès du contractant, comme décrit ici : Le contrat est susceptible d'être reconduit dans les

conditions du Ccap La date prévisionnelle de notification est prévue le 30 juin 2024. La date de début prévisionnelle d'exécution des prestations est fixée au 14 octobre 2024. Elle est notamment précédée par une phase projet et la formation des conseillers. Le début d'exécution des prestations est calé sur la bascule vers le nouveau Crm efluid. Elle est donc susceptible d'être décalée en fonction de la livraison effective d'efluid

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) : oui

5.1.7 Marché public stratégique

Méthode utilisée pour réduire l'incidence environnementale : Autre

5.1.10 Critères d'attribution

Justification de l'absence d'indication de la pondération des critères d'attribution : Le prix n'est pas le seul critère d'attribution et tous les critères sont énoncés uniquement dans les documents du marché.

5.1.12 Conditions du marché public

Informations relatives aux délais de recours : -Référé précontractuel prévu aux articles L. 551-1 à L.551-12 du Code de justice administrative (CJA), et pouvant être exercé avant la signature du contrat. -Référé contractuel prévu aux articles L.551-13 à L.551-23 du CJA, et pouvant être exercé dans les délais prévus à l'article R. 551-7 du CJA. -Recours de pleine juridiction ouvert aux tiers justifiant d'un intérêt lésé, et pouvant être exercé dans les deux mois suivant la date à laquelle la conclusion du contrat est rendue publique

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

5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen

Organisation chargée des procédures de médiation : CCIRA de Bordeaux

Organisation chargée des procédures de recours : Tribunal administratif de Bordeaux

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché : Régie de l'eau Bordeaux Métropole

TED eSender : Avenue-Web Systèmes

Section 6 - Résultats

Valeur de tous les contrats attribués dans cet avis : 12,000,000 Euro

6.1 Résultat – Identifiants des lots : LOT-0000

Au moins un lauréat a été choisi.

6.1.2 Informations sur les lauréats

Lauréat :

Nom officiel : TELEPERFORMANCE FRANCE

Offre :

Identifiant de l'offre : TELEPERFORMANCE FRANCE

Identifiant du lot ou groupe de lots : LOT-0000

Valeur du résultat : 8,188,194 Euro

L'offre est une variante : non

La valeur de la sous-traitance est connue : non

Le pourcentage de la sous-traitance est connu : non

Informations relatives au marché :

Identifiant du marché : 2024s0066r

Titre : Gestion des Relations Usagers Front & Back-Office

Date de conclusion du marché : 15/07/2024

Le marché est attribué dans le contexte d'un accord-cadre : oui

6.1.4 Informations statistiques

Offres ou demandes de participation reçues :

Type de soumissions reçues : Offres

Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues : 5

Type de soumissions reçues : Offres reçues de soumissionnaires de micro, petite ou moyenne taille

Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues : 0

Type de soumissions reçues : Offres reçues de soumissionnaires enregistrés dans des pays de l'Espace économique européen autres que le pays de l'acheteur

Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues : 0

Type de soumissions reçues : Offres reçues de soumissionnaires enregistrés dans des pays situés en dehors de l'Espace économique européen

Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues : 0

Type de soumissions reçues : Offres présentées par voie électronique

Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues : 5

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : Avenue-Web Systèmes

Numéro d'enregistrement : 443928874

Ville : Seyssinet-Pariset

Code postal : 38170

Pays : France

Adresse électronique : publications-joue@aws-france.com

Téléphone : +33480041260

Rôles de cette organisation :

TED eSender

8.1 ORG-0002

Nom officiel : Régie de l'Eau Bordeaux Métropole

Numéro d'enregistrement : 89513467400020

Ville : Bordeaux

Code postal : 33000

Pays : France

Point de contact : GENDREAU Nicolas

Adresse électronique : marchespublics@leaubordeauxmetropole.fr

Téléphone : 0890109329

Adresse internet : <https://leaubordeauxmetropole.fr>

Profil de l'acheteur : <https://marchespublics.bordeaux-metropole.fr/>

Rôles de cette organisation :

Acheteur

8.1 ORG-0003

Nom officiel : Régie de l'eau Bordeaux Métropole

Numéro d'enregistrement : 0

Adresse postale : 91 Rue Paulin Cs 42086

Ville : Bordeaux

Pays : France

Point de contact : marchespublics@leaubordeauxmetropole.fr

Adresse électronique : marchespublics@leaubordeauxmetropole.fr

Téléphone : 0977401013

Rôles de cette organisation :

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

8.1 ORG-0004

Nom officiel : Tribunal administratif de Bordeaux

Numéro d'enregistrement : 1553904

Adresse postale : 9 Rue Tastet Cs 21490

Ville : Bordeaux

Code postal : 33063

Pays : France

Adresse électronique : greffe.ta-bordeaux@juradm.fr

Téléphone : 0556993800

Télécopieur : 0556243903

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

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

8.1 ORG-0005

Nom officiel : CCIRA de Bordeaux

Numéro d'enregistrement : 1579833

Adresse postale : Dreets Nouvelle-Aquitaine Pôle C Immeuble Le Pôle 11, , avenue Pierre Mendès France

Ville : Merignac

Code postal : 33700

Pays : France

Adresse électronique : dreets-na.polec@dreets.gouv.fr

Téléphone : 0555122047

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de médiation

8.1 ORG-0006

Nom officiel : TELEPERFORMANCE FRANCE

Taille de l'opérateur économique : Grande

Numéro d'enregistrement : 0

Adresse postale : 12 rue sarah Bernhardt

Ville : Asnières sur seine

Code postal : 92600

Pays : France

Adresse électronique : info@teleperformance.com

Téléphone : 0158693610

Rôles de cette organisation :

Soumissionnaire

Bénéficiaire effectif

Nationalité du propriétaire : France

Lauréat de ces lots : LOT-0000

Section 11 - Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : fb2d3734-8ac7-4882-bb9b-d98518ecb561 - 01

Type de formulaire : Résultats

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

Date d'envoi de l'avis : 24/07/2024 à 14:25

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 : 24/07/2024