



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:24-105756>

Département(s) de publication : **972**

Annonce n° **24-105756**

Services

Section 1 - Identification de l'acheteur

Nom et adresse officiels de l'organisme acheteur : IMFPA

Correspondant : OLINY JACQUES, Directeur Général

Adresse : Avenue Salvador Allendé, Cité Dillon, B.P. 10277 97200 FORT DE FRANCE

Coordonnées :

Téléphone : 0596692424

Courriel : marches@imfpa.mq

Adresse internet : <https://www.imfpa.mq>

Adresse internet du profil d'acheteur : <https://www.marches-publics.info/avis/index.cfm?IDS=3537>

Section 2 - Description du marché

Objet du marché : EXTERNALISATION DES APPELS TELEPHONIQUES DE L'IMFPA

Section 3 - Caractéristiques du marché

Caractéristiques principales : LA DIRECTION SOUHAITE SECURISER SON OUTIL DE COMMUNICATION N°1 QU'EST LE STANDARD EN S'AJOIGNANT LES SERVICES D'UN CALL CENTER. LES MISSIONS DE L'AGENT D'ACCUEIL RELATIVES A L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DEMEURENT. CES PRESTATAIRE VENANT APPUYER L'AGENT D'ACCUEIL DANS SA FONCTION D'ACCUEIL TELEPHONIQUE ET SUPPLEER SES EVENTUELLES DANS L'OPTIQUE DE REGULER LES FLUX DES APPELS AFIN D'EVITER LA DEPERDITION DE CES DERNIERS. A CETTE OCCASION L'ORGANISATION DES ACTIVITES ET LES TACHES RELATIVES A L'ACTIVITE D'ACCUEIL TELEPHONIQUE SONT L'OBJET D'UNE REVISION QUI FAIT L'OBJET DE CE MODE OPERATOIRE. TOUT EN SECURISANT L'OBJECTIF DE CONFORMITE VIS-A-VIS DE QUALIOP, L'IMFPA ASPIRE A RENDRE CET OUTIL DE COMMUNICATION ENCORE PLUS PERFORMANT EN MULTIPLIANT LA RECEPTION DES APPELS ET LE SUIVI CI AFFERENT

Section 4 - Durée du marché ou délai d'exécution

12 mois à compter de la notification du marché.

Section 5 - Conditions relative au marché

Section 7 - Critères d'attribution

Offre économiquement la plus avantageuse appréciée en fonction des critères énoncés dans le cahier des charges (règlement de la consultation, lettre d'invitation ou document descriptif)

Section 8 - Mode de passation du marché

Type de procédure : procédure adaptée

Section 10 - Conditions de délai

Date limite de réception des offres : 17/10/2024 à 12:00

Délai minimum de validité des offres : 3 mois à compter de la date limite de réception des offres.

Section 11 - Autres renseignements

Numéro de référence attribué au marché par le pouvoir adjudicateur / l'entité adjudicatrice : IMFPA

Renseignements complémentaires : Les dépôts de plis doivent être impérativement remis par voie dématérialisée. Pour retrouver cet avis intégral, accéder au DCE, poser des questions à l'acheteur, déposer un pli, allez sur <https://www.marches-publics.info/avis/index.cfm?IDS=3537> Code NUTS : FRY20 Valeur estimée hors TVA : 60 000,00 euro(s) Lot 1 - EXTERNALISATION DES APPELS TELEPHONIQUES DE L'IMFPA Conditions et mode de paiement pour obtenir les documents contractuels et additionnels : Date limite pour la réception des demandes de documents ou pour l'accès aux documents : 17/10/2024 à 12:00 Instance chargée des procédures de recours : Tribunal de Grande Instance de Fort de France , 12 rue du Citronnier - Plateau Fofu - CS 17103 97271 Schoelcher Cedex Tél : 0596716667 Fax : 0596631008Mel : greffe.ta-fort-de-france@juradm.fr

Section 13 - Renseignements relatifs aux lots

Possibilité de présenter une offre pour l'ensemble des lots

- **Lot(s) 1 - EXTERNALISATION DES APPELS TELEPHONIQUES DE L'IMFPA PILOTE: SERVICE QUALITE - DIRECTION GENERALE - CONTROLE INTERNE INDICATEURS DE PERFORMANCE /REALISATION: - FOURNIR A L'APPELANT (DEMANDEUR D'EMPLOI/STAGIAIRE/PARTENAIRES..) LES INFORMATIONS/ RENSEIGNEMENTS NECESSAIRES A SON INSCRIPTION OU AUTRES. OUTILS: -LE STANDARD TELEPHONIQUE - LOGICIEL INITIATIVE, L'APPLICATIF FICHE LIAISON CAP FORMATION**

Section 14 - Informations complémentaires

Date d'envoi du présent avis à la publication : 17/09/2024