



## 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:24-120129>

Département(s) de publication : **44**

Annonce n° **24-120129**

---

### Section 1 - Acheteur

#### 1.1 Acheteur

**Nom officiel :** SEMITAN

**Activité de l'entité adjudicatrice :** Services de chemin de fer urbain, de tramway, de trolleybus ou d'autobus

### Section 2 - Procédure

#### 2.1 Procédure

**Titre :** Accord-cadre de prise en charge des appels téléphoniques Allo Naolib

**Description :** La présente consultation a pour objet de désigner le titulaire pour la prise en charge d'une partie des appels du numéro « Allo Naolib » pendant les périodes de forte activité et sur des plages horaires qui ne sont pas couvertes par le centre d'appels de la SEMITAN. Les prestations de service consistent à traiter, dans les locaux du Titulaire, une partie des appels émis par les clients sur le numéro Allo Naolib. Les plages horaires à couvrir par le prestataire sont les suivantes : - Du lundi au vendredi de 7h00 à 20h00, le samedi 9h30 à 17h30. Toute l'année hors jours fériés. - D'éventuels renforts à la demande : - De mai à septembre pour la période de renouvellement des abonnements - ou événements particuliers du lundi au samedi. Le détail complet des prestations figure au CCTP. Il s'agit d'un accord cadre de prestations de services mono-attributaire, avec un montant minimum de 400 000 euros HT et un montant maximum de 1 350 000 euros HT, sur l'ensemble de la durée de l'accord-cadre (reconductions comprises), conformément à l'article R. 2162-4 1° du code de la commande publique. Cet accord cadre sera exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande conformément à l'article R. 2162-2 alinéa 2 du code de la commande publique.

**Identifiant de la procédure :** e121b88a-3c6a-4f3c-8b34-bd93d77865c9

**Identifiant interne :** 24C02/072

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

**La procédure est accélérée :** non

##### 2.1.1 Objet

**Nature du marché :** Services

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

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

#### 2.1.2 Lieu d'exécution

**Adresse postale :** 3 rue Bellier

**Ville :** Nantes

**Code postal :** 44000

**Subdivision pays (NUTS) :** Loire-Atlantique ( FRG01 )

**Pays :** France

#### 2.1.4 Informations générales

**Informations complémentaires :** Critères objectifs de limitation du nombre de candidats : Mise en concurrence effective. Les candidats seront sélectionnés selon leurs capacités économiques, financières, techniques et professionnelles. Conditions de participation des concurrents : Les entreprises ou groupements d'entreprises souhaitant candidater devront disposer de compétences dans le domaine de la relation client téléphonique (appels entrants). Le mandataire du groupement d'entreprises ou le titulaire devra obligatoirement posséder les compétences requises dans le domaine de la relation client téléphonique (appels entrants). La sous-traitance est interdite dans le domaine de la relation client téléphonique. Pour justifier des capacités professionnelles, techniques et financières d'autres opérateurs économiques sur lesquels il s'appuie pour présenter sa candidature, le candidat produit les mêmes documents concernant cet opérateur économique que ceux qui lui sont exigés par la Semitan. En outre, pour justifier qu'il dispose des capacités de cet opérateur économique pour l'exécution des prestations, le candidat produit un engagement écrit de l'opérateur économique. Si le candidat présente des sous-traitants au moment de la candidature, il devra justifier de leurs capacités techniques, professionnelles et financières et certifier qu'il en disposera pour l'exécution de l'accord-cadre, afin que ces capacités soient prises en compte dans l'analyse des candidatures. Dans cette hypothèse, aucun changement de sous-traitant ne sera accepté. Pour justifier des capacités d'un ou de plusieurs sous-traitants, le candidat produit les mêmes documents concernant le sous-traitant que ceux exigés des candidats par l'acheteur public. Langue utilisée : Les candidatures et les offres seront entièrement rédigées en langue française ainsi que les documents de présentation associés ou accompagnés d'une traduction en français certifiés conforme à l'original par un traducteur assermenté. Remise des plis : La transmission des plis par courrier postal, courrier électronique ou par fax n'est pas autorisée

**Base juridique :**

Directive 2014/25/UE

#### 2.1.6 Motifs d'exclusion

Motifs d'exclusion purement nationaux : « Le candidat individuel, ou chaque membre du groupement, ne doit pas entrer dans l'un des cas d'exclusion de la procédure de passation prévus par le code de la commande publique.

## Section 5 - Lot

### 5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0000

**Titre** : Accord-cadre de prise en charge des appels téléphoniques Allo Naolib

**Description** : La présente consultation a pour objet de désigner le titulaire pour la prise en charge d'une partie des appels du numéro « Allo Naolib » pendant les périodes de forte activité et sur des plages horaires qui ne sont pas couvertes par le centre d'appels de la SEMITAN. Les prestations de service consistent à traiter, dans les locaux du Titulaire, une partie des appels émis par les clients sur le numéro Allo Naolib. Les plages horaires à couvrir par le prestataire sont les suivantes : - Du lundi au vendredi de 7h00 à 20h00, le samedi 9h30 à 17h30. Toute l'année hors jours fériés. - D'éventuels renforts à la demande : - De mai à septembre pour la période de renouvellement des abonnements - ou événements particuliers du lundi au samedi. Le détail complet des prestations figure au CCTP. Il s'agit d'un accord cadre de prestations de services mono-attributaire, avec un montant minimum de 400 000 euros HT et un montant maximum de 1 350 000 euros HT, sur l'ensemble de la durée de l'accord-cadre (reconductions comprises), conformément à l'article R. 2162-4 1<sup>o</sup> du code de la commande publique. Cet accord cadre sera exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande conformément à l'article R. 2162-2 alinéa 2 du code de la commande publique

**Identifiant interne** : S-PF-1547596

#### 5.1.1 Objet

**Nature du marché** : Services

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

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

#### 5.1.2 Lieu d'exécution

**Adresse postale** : 3 rue Bellier

**Ville** : Nantes

**Code postal** : 44000

**Subdivision pays (NUTS)** : Loire-Atlantique ( FRG01 )

**Pays** : France

**Informations complémentaires** :

#### 5.1.3 Durée estimée

**Date de début** : 01/04/2025

**Durée** : 24 Mois

#### 5.1.4 Renouvellement

**Nombre maximal de renouvellements** : 4

**L'acheteur se réserve le droit d'effectuer des achats supplémentaires auprès du contractant, comme décrit ici** : L'accord-cadre est reconductible tacitement 4 (quatre) fois 1 (un) an

#### 5.1.6 Informations générales

**Il s'agit d'un marché récurrent**

**Participation réservée** : La participation n'est pas réservée.

**Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés :** Non requises

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

**Objectif social promu :** Autre

#### 5.1.9 Critères de sélection

**Critère :**

**Type :** Aptitude à exercer l'activité professionnelle

**Description :** - Une lettre de candidature accompagnée des pièces présentant la société candidate (dont notamment le nom, la raison sociale, la forme juridique etc..). Le candidat pourra utiliser le formulaire Dc1. - Les documents relatifs aux pouvoirs de la personne habilitée pour l'engager, le cas échéant. - La copie du ou des jugements prononcés, si le candidat est en redressement judiciaire. - Une déclaration sur l'honneur, dûment datée et signée pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés articles L. 2141-1 à 2141-5, L. 2141-7 à L. 2141-11 et R. 2143-8 du code de la commande publique et notamment qu'il est en règle au regard des articles L.5212-1 à L.5212-11 du code du travail concernant l'emploi des travailleurs handicapés. Si le candidat est en France, il fournira son numéro unique d'identification délivré par l'Insee, ou a défaut, un extrait kbis de moins de 3 mois (ou équivalent), permettant de vérifier ces points. Si le candidat est basé à l'étranger, il fournira un document délivré par l'autorité judiciaire ou administrative compétente de son pays d'origine attestant de ces points. - Une attestation d'assurance de responsabilité civile professionnelle en cours de validité

**Utilisation de ce critère :** Utilisé

**Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à convoquer pour la seconde étape de la procédure**

**Critère :**

**Type :** Capacité économique et financière

**Description :** - Une déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les prestations objet de l'accord-cadre, réalisés au cours des trois derniers exercices disponibles. Le candidat pourra utiliser le formulaire Dc2

**Utilisation de ce critère :** Utilisé

**Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à convoquer pour la seconde étape de la procédure**

**Critère :**

**Type :** Capacité technique et professionnelle

**Description :** - Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années, - Une description des moyens humains et techniques dont le candidat

disposera pour la réalisation de l'accord-cadre. Il précisera la localisation de l'ensemble de ses centres d'appels et plus précisément la localisation du centre d'appels qu'il compte dédier à la prestation. De plus, il précisera son amplitude horaire de travail qui devra couvrir l'amplitude du centre d'appels Allo Naolib, objet de la consultation. - Les Curriculum Vitae et expériences des cadres de l'entreprise et notamment des responsables de conduite des prestations. - Une note de deux pages maximum indiquant les principales références et expériences du candidat dans le domaine de la relation client téléphonique (appels entrants), au cours des cinq dernières années, idéalement dans l'assistance et le conseil aux voyageurs. La note précisera la nature des prestations, la durée, le montant ainsi que le destinataire public ou privé. - Toutes les informations relatives à la politique qualité et aux certificats obtenus par le candidat pour les activités de prestation de service dans le domaine de la relation client téléphonique

**Utilisation de ce critère :** Utilisé

**Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à convoquer pour la seconde étape de la procédure**

**Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes :**

**Nombre minimal de candidats à convoquer pour la seconde étape de la procédure :** 1

**Nombre maximal de candidats à convoquer pour la seconde étape de la procédure :** 4

**La procédure se déroulera en plusieurs étapes. À chaque étape, certains participants peuvent être éliminés**

#### 5.1.11 Documents de marché

**Adresse des documents de marché :** <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1547596>

**Canal de communication ad hoc :**

**Nom :** AW Solutions

#### 5.1.12 Conditions du marché public

**Conditions de présentation :**

**Présentation par voie électronique :** Requise

**Adresse de présentation :** <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1547596>

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

**Catalogue électronique :** Non autorisée

**Variantes :** Non autorisée

**Description de la garantie financière :** Garantie à première demande pour le versement de l'avance le cas échéant

**Date limite de réception des offres :** 12/11/2024 à 12:00

**Date limite de validité de l'offre : 4 Mois**

**Conditions du marché :**

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

Non

**Conditions relatives à l'exécution du contrat :** Les conditions d'exécution du marché figurent au sein du cahier des charges

**Facturation en ligne :** Requise

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

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

**Forme juridique que doit revêtir un groupe de soumissionnaires auquel un marché est attribué :** En cas de groupement, la forme souhaitée par la Semitan est un groupement conjoint avec mandataire solidaire, ou groupement solidaire. Si le groupement attributaire de l'accord-cadre est d'une forme différente, il pourra se voir contraint d'assurer sa transformation pour se conformer au souhait de la Semitan tel qu'indiqué ci-dessus, afin d'assurer l'exécution complète de l'accord-cadre. Les entreprises ne pourront pas présenter plusieurs offres pour l'accord-cadre en agissant à la fois en qualité de candidats individuels ou de membres d'un ou plusieurs groupements

**Montage financier :** Modalités de financement : ressources propres de la Semitan. Paiement sous 45 jours à compter de la date de réception des factures

**5.1.15 Techniques**

**Accord-cadre :**

Accord-cadre, sans remise en concurrence

**Nombre maximal de participants :** 1

**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 recours :** Tribunal judiciaire de Nantes

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

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

**TED eSender :** Avenue-Web Systèmes

## **Section 8 - Organisations**

8.1 ORG-0001

**Nom officiel :** Avenue-Web Systèmes

**Numéro d'enregistrement :** DCD372DA-E229-0B8D-90B469E2E3581A0E

**Ville** : Seyssinet-Pariset

**Code postal** : 38170

**Subdivision pays (NUTS)** : Isère ( FRK24 )

**Pays** : France

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

**Téléphone** : +33480041260

**Rôles de cette organisation** :

**TED eSender**

#### 8.1 ORG-0002

**Nom officiel** : SEMITAN

**Numéro d'enregistrement** : 57320

**Adresse postale** : 3 Rue Bellier

**Ville** : Nantes

**Code postal** : 44046

**Subdivision pays (NUTS)** : Loire-Atlantique ( FRG01 )

**Pays** : France

**Point de contact** : Le Grontec Olivier

**Adresse électronique** : correspondre@aws-france.com

**Téléphone** : 0251817700

**Télécopieur** : 0251817770

**Adresse internet** : <https://semitan.fr>

**Profil de l'acheteur** : <https://marchespublics.semitan.fr>

**Rôles de cette organisation** :

**Acheteur**

#### 8.1 ORG-0003

**Nom officiel** : SEMITAN

**Numéro d'enregistrement** : DCD372FB-0640-0B39-497D78EB49995B05

**Adresse postale** : 3 Rue Bellier

**Ville** : Nantes

**Code postal** : 44046

**Subdivision pays (NUTS)** : Loire-Atlantique ( FRG01 )

**Pays** : France

**Point de contact** : Département Commande Publique

**Adresse électronique** : marchespublics@semitan.fr

**Téléphone** : 0251817700

**Télécopieur** : 0251817770

**Rôles de cette organisation** :

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

#### 8.1 ORG-0004

**Nom officiel** : Tribunal judiciaire de Nantes

**Numéro d'enregistrement** : DCD37312-B773-BE20-E11FCC1DE38526F9

**Adresse postale** : 19 quai François Mitterrand

**Ville** : Nantes

**Code postal** : 44921

**Subdivision pays (NUTS)** : Loire-Atlantique ( FRG01 )

**Pays** : France

**Adresse électronique** : tgi-nantes@justice.fr

**Téléphone** : 0251179500

**Télécopieur** : 0251179831

**Rôles de cette organisation** :

**Organisation chargée des procédures de recours**

#### 8.1 ORG-0005

**Nom officiel** : Tribunal judiciaire de Nantes

**Numéro d'enregistrement** : DCD3733A-C02B-48EC-1A70925D60560394

**Adresse postale** : 19 quai François Mitterrand

**Ville** : Nantes

**Code postal** : 44921

**Subdivision pays (NUTS)** : Loire-Atlantique ( FRG01 )

**Pays** : France

**Adresse électronique** : tgi-nantes@justice.fr

**Téléphone** : 0251179500

**Télécopieur** : 0251179831

**Rôles de cette organisation** :

**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** : 29f5db18-1fc1-49af-9885-0603f1693494 - 01

**Type de formulaire** : Mise en concurrence

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

**Date d'envoi de l'avis** : 21/10/2024 à 17:25

**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** : 21/10/2024