



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:24-129010>

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

Annonce n° **24-129010**

---

### 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

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

**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 :**

Directive 2014/24/UE

## 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

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

**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.

#### 5.1.10 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

#### 5.1.12 Conditions du marché public

**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

#### 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 :** Tribunal judiciaire de Paris

**Organisation qui signe le marché :** URSSAF ILE DE FRANCE

## Section 6 - Résultats

**Valeur de tous les contrats attribués dans cet avis :** 6,000,000 Euro

**Valeur maximale des accords-cadres dans cette procédure :** 6,000,000 Euro

**6.1 Résultat – Identifiants des lots :** LOT-0001

Au moins un lauréat a été choisi.

**Accord-cadre :**

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

#### 6.1.2 Informations sur les lauréats

**Lauréat :**

**Nom officiel :** ARMATIS

**Offre :**

**Identifiant de l'offre :** OFFRE ENTREPRISE ARMATIS

**Identifiant du lot ou groupe de lots :** LOT-0001

**Valeur du résultat :** 6,000,000 Euro

**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 :** 2024/35

**Date à laquelle le lauréat a été choisi :** 10/10/2024

**Date de conclusion du marché :** 29/10/2024

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

**Organisation qui signe le marché :** URSSAF ILE DE FRANCE

#### 6.1.4 Informations statistiques

**Offres ou demandes de participation reçues :**

**Type de soumissions reçues :** Offres présentées par voie électronique

**Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues :** 14

## 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**

**Organisation qui signe le marché**

8.1 ORG-0005

**Nom officiel :** ARMATIS

**Numéro d'enregistrement :** 49938899900033

**Ville :** BOULOGNE-BILLANCOURT

**Code postal :** 92100

**Subdivision pays (NUTS) :** Hauts-de-Seine ( FR105 )

**Pays :** France

**Adresse électronique :** salomon.parianti@armatis.com

**Téléphone :** 06 85 28 07 60

**Rôles de cette organisation :**

**Soumissionnaire**

**Lauréat de ces lots :** LOT-0001

**Le lauréat est coté sur un marché réglementé**

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

**Code postal :** 75859

**Subdivision pays (NUTS) :** Paris ( FR101 )

**Pays :** France

**Point de contact :** Greffe du Tribunal judiciaire de Paris

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

**Téléphone :** 0144325151

**Télécopieur :** 014432756

**Rôles de cette organisation :**

**Organisation chargée des procédures de recours**

**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

**Code postal** : 75859

**Subdivision pays (NUTS)** : Paris ( FR101 )

**Pays** : France

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

**Téléphone** : 0182524267

**Rôles de cette organisation** :

**Organisation chargée des procédures de médiation**

## **Section 11 - Informations relatives à l'avis**

### **11.1 Informations relatives à l'avis**

**Identifiant/version de l'avis** : 3962611e-1925-4bc9-b5c5-299575d2564c - 01

**Type de formulaire** : Résultats

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

**Date d'envoi de l'avis** : 14/11/2024 à 10:30

**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** : 14/11/2024