



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:25-3222>

Département(s) de publication : **69**

Annonce n° **25-3222**

---

### Section 1 - Acheteur

#### 1.1 Acheteur

**Nom officiel** : Musée des Confluences

**Forme juridique de l'acheteur** : Organisme de droit public

**Activité du pouvoir adjudicateur** : Loisirs, culture et culte

### Section 2 - Procédure

#### 2.1 Procédure

**Titre** : FOURNITURE ET MISE EN OEUVRE D'UNE SOLUTION DE GESTION INFORMATISEE DE BILLETTERIE, CONTROLE D'ACCES, GESTION RELATIONS CLIENTS (CRM) ET PRESTATIONS ASSOCIEES POUR LE MUSEE DES CONFLUENCES

**Description** : Les prestations demandées sont la fourniture et la mise en oeuvre d'une solution de gestion informatisée de billetterie, contrôle d'accès, et gestion relations clients (CRM), ainsi que les prestations associées de mise en oeuvre, d'accompagnement, de formation et de maintenance, pour le musée des Confluences. Les prestations font l'objet d'un accord-cadre à bons de commande avec un seul opérateur économique, dans les limites suivantes : - Montant minimum de commandes sur la durée initiale de l'accord-cadre (36 mois) : 150 000 euro(s) HT - Montant maximum de commandes sur la durée initiale de l'accord-cadre (36 mois) : 450 000 euro(s) HT - Montant minimum de commandes pour la période de reconduction (12 mois) : 50 000 euro(s) HT - Montant maximum de commandes pour la période de reconduction (12 mois) : 150 000 euro(s) HT La valeur estimée hors TVA de 600 000,00 euro(s) indiquée dans la publicité correspond au cumul des montants maximum sur les 48 mois de l'accord-cadre

**Identifiant de la procédure** : 37b2d158-403f-42e6-83d5-eb4db0d9873e

**Identifiant interne** : 202504

**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 ):** 72510000 Services de gestion relatifs à l'informatique

**Nomenclature supplémentaire ( cpv ):** 48445000 Logiciels de gestion de la relation clientèle

### 2.1.2 Lieu d'exécution

**Adresse postale :** 86 quai Perrache

**Ville :** Lyon

**Code postal :** 69002

**Subdivision pays (NUTS) :** Rhône ( FRK26 )

**Pays :** France

### 2.1.3 Valeur

**Valeur estimée hors TVA :** 600,000 Euro

### 2.1.4 Informations générales

**Informations complémentaires :** Pour poser des questions à l'acheteur et déposer sa candidature, allez sur <http://www.marches-publics.info>. Il est attendu une solution informatique de billetterie et Crm couvrant notamment les exigences suivantes, lesquelles seront précisées en cours de procédure, lors de la deuxième phase de la consultation : - Paramétrage de l'activité muséale pour les individuels et les groupes (créneau horaire, billet horodaté, billet open, pass annuel, carte cadeau, visite guidée, etc.) - Paramétrage d'événements types concerts, spectacles, conférences, etc. - Gestion avancée du planning de visite des groupes (mélange de planning fixe et à la demande) ; gestion des médiateurs et des ressources matérielles associées - Vente en caisse et réservations de tous les produits disponibles - Vente en situation de mobilité, dans le musée - Vente en ligne pour tous les publics répondant aux critères de e-commerce (individuels, groupes, et professionnels), avec une intégration moyenne avec le site institutionnel - Vente via des Ota et revendeurs (avec Api et/ou interfaces) - Gestion du contrôle d'accès et statistiques de fréquentation détaillées - Crm intégré ou interfacé en quasi-temps réel bidirectionnel, avec la possibilité d'aller d'une vision très macro à une vision très précise - Centralisation des données dans une base unique et qualifiée, comportant des fonctions avancées de filtres - Fonctions de paramétrage de campagnes multi-canal (email, sms, papier), avec automatisation et scénarisation ; édition et envoi des emails et sms ; reporting de campagnes - Rapports standard et modifiables pour l'analyse décisionnelle et pour la régie. Les données de vente, de fréquentation et de contact peuvent être croisées dans un même rapport. - Tableaux de bord avec graphiques, permettant de suivre des chiffres clefs sur la fréquentation, les ventes et les contacts. - Interfaces avec la Bi (Power Bi) et de manière générale, capacités d'interopérabilité ; - Interfaces avec le logiciel comptable (Oxygeno) de manière optionnelle. Les principales prestations associées envisagées sont les suivantes : - Initialisation et cadrage du projet ; - Conception technique et fonctionnelle ; - Intégration de la solution ; - Accompagnement au changement et formation des utilisateurs ; - Stratégie de déploiement ; - Fourniture des licences de droits d'usage ; - Hébergement et exploitation ; - Support et maintenance corrective et applicative ; - Réversibilité. La solution de billetterie, contrôle d'accès et Crm utilisée actuellement au musée des Confluences est celle de l'éditeur Secutix. Calendrier prévisionnel : à titre prévisionnel, l'envoi des invitations à participer aux candidats sélectionnés interviendra

semaine 13 de l'année 2025 (date prévisionnelle : 28/03/2025). Date prévisionnelle de remise des offres : semaine 20 de l'année 2025. La phase de négociation est prévue sur la période suivante : semaines 24/25/26 de l'année 2025. La notification devrait avoir lieu en octobre 2025. La solution doit être opérationnelle pour les utilisateurs et le grand public impérativement le 1er mars 2026. La présente consultation est passée selon la procédure avec négociation. Les critères d'attribution indiqués dans le présent avis concernent la 2e phase de la consultation (remise des offres).

**Base juridique :**

Directive 2014/24/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 :** FOURNITURE ET MISE EN OEUVRE D'UNE SOLUTION DE GESTION INFORMATISEE DE BILLETTERIE, CONTROLE D'ACCES, GESTION RELATIONS CLIENTS (CRM) ET PRESTATIONS ASSOCIEES POUR LE MUSEE DES CONFLUENCES

**Description :** Les prestations demandées sont la fourniture et la mise en oeuvre d'une solution de gestion informatisée de billetterie, contrôle d'accès, et gestion relations clients (CRM), ainsi que les prestations associées de mise en oeuvre, d'accompagnement, de formation et de maintenance, pour le musée des Confluences. Les prestations font l'objet d'un accord-cadre à bons de commande avec un seul opérateur économique, dans les limites suivantes : - Montant minimum de commandes sur la durée initiale de l'accord-cadre (36 mois) : 150 000 euro(s) HT - Montant maximum de commandes sur la durée initiale de l'accord-cadre (36 mois) : 450 000 euro(s) HT - Montant minimum de commandes pour la période de reconduction (12 mois) : 50 000 euro(s) HT - Montant maximum de commandes pour la période de reconduction (12 mois) : 150 000 euro(s) HT La valeur estimée hors TVA de 600 000,00 euro(s) indiquée dans la publicité correspond au cumul des montants maximum sur les 48 mois de l'accord-cadre

**Identifiant interne :** S-PF-1581213

**5.1.1 Objet**

**Nature du marché :** Services

**Nomenclature principale ( cpv ):** 72510000 Services de gestion relatifs à l'informatique

**Nomenclature supplémentaire ( cpv ):** 48445000 Logiciels de gestion de la relation clientèle

**5.1.2 Lieu d'exécution**

**Adresse postale :** 86 quai Perrache

**Ville :** Lyon

**Code postal :** 69002

**Subdivision pays (NUTS) :** Rhône ( FRK26 )

**Pays :** France

## Informations complémentaires :

### 5.1.3 Durée estimée

**Date de début :** 01/03/2026

**Durée :** 48 Mois

### 5.1.4 Renouvellement

**Nombre maximal de renouvellements :** 3

**L'acheteur se réserve le droit d'effectuer des achats supplémentaires auprès du contractant, comme décrit ici :** La durée initiale de l'accord-cadre est de 36 mois à compter de sa date de notification (date prévisionnelle : octobre 2025). L'accord-cadre est reconductible 1 fois 12 mois. Sa durée totale, période de reconduction comprise, ne pourra pas excéder 48 mois

### 5.1.5 Valeur

**Valeur estimée hors TVA :** 600,000 Euro

### 5.1.6 Informations générales

**Il s'agit d'un marché récurrent**

**Description :** Prochain avis au terme de l'accord-cadre

**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

### 5.1.9 Critères de sélection

**Critère :**

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

**Description :** Une déclaration sur l'honneur du candidat (Dc1 ou équivalent) pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L2141-1 à L2141-11 du Code de la commande publique et 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

**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 des trois derniers exercices connus (ou Dc2 Rubrique F1)

**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 :** Les candidats devront démontrer qu'ils disposent des capacités professionnelles et techniques requises pour réaliser les prestations qui font l'objet de l'accord-cadre. A ce titre les candidats doivent fournir : - Le catalogue standard des prestations / fonctionnalités pouvant être réalisées par le candidat - Des références datant de moins de trois ans relatives à des prestations similaires dans le secteur muséal, incluant des établissements publics et également des références de moins de trois ans intégrant une solution Crm à la solution de billetterie (ou rubrique G de la Dc2). Le montant, la date, le destinataire (avec un contact) et le nom de la solution Crm seront précisés afin de justifier des différentes expériences. En l'absence de références chiffrées, le candidat devra démontrer qu'il dispose de la capacité professionnelle nécessaire à l'exécution de la prestation et qu'il est par conséquent en mesure de répondre au besoin. - La présentation de l'organigramme actuel du candidat et des moyens humains dont il dispose pour exécuter les prestations, avec indication des qualifications du ou des personne(s) qui seraient en charge de l'exécution de la prestation (interlocuteur(s) dédié(s) de la prestation). - La présentation des équipements techniques dont le candidat dispose pour la réalisation de prestations de même nature. Les critères objectifs de limitation du nombre de candidats (1ère phase de la consultation : remise des candidatures) sont les suivants : capacité professionnelle (60%) et capacité technique (40%)

**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 :** 3

**5.1.10 Critères d'attribution****Critère :**

**Type :** Qualité

**Description :** Qualité fonctionnelle et technique de la solution

Pondération (points, valeur exacte) : 50

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Description :** Qualité de l'accompagnement en phase projet et en production

Pondération (points, valeur exacte) : 10

**Critère :**

**Type :** Prix

**Description :** Prix

Pondération (points, valeur exacte) : 40

#### 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=1581213>

**Canal de communication ad hoc :**

**Nom :** AW Solutions

#### 5.1.12 Conditions du marché public

**Conditions de la procédure :**

**Date d'envoi estimée des invitations à soumissionner :** 28/03/2025

**Conditions de présentation :**

**Présentation par voie électronique :** Requise

**Adresse de présentation :** <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1581213>

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

**Catalogue électronique :** Non autorisée

**Date limite de réception des offres :** 12/02/2025 à 14:00

**Date limite de validité de l'offre :** 6 Mois

**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 :** 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 concurrents évincés et pouvant être exercé dans les deux mois suivant la date à laquelle la conclusion du contrat est rendue publique. - Recours contre une décision administrative prévu aux articles R. 421-1 à R. 421-7 du CJA et pouvant être exercé dans les 2 mois suivant la notification ou publication de la décision de l'organisme

#### 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 administratif de Lyon

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

**TED eSender :** Avenue-Web Systèmes

## Section 8 - Organisations

### 8.1 ORG-0001

**Nom officiel :** Avenue-Web Systèmes

**Numéro d'enregistrement :** 2379B2CA-E2AB-AF58-034B6F76C2219A75

**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 :** Musée des Confluences

**Numéro d'enregistrement :** 30978

**Adresse postale :** 86 quai Perrache

**Ville :** Lyon

**Code postal :** 69285

**Subdivision pays (NUTS) :** Rhône ( FRK26 )

**Pays :** France

**Point de contact :** DUBOT Fanny

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

**Téléphone :** 0428381220

**Adresse internet :** <http://www.museedesconfluences.fr>

**Profil de l'acheteur :** <http://www.marches-publics.info>

**Rôles de cette organisation :**

**Acheteur**

## 8.1 ORG-0003

**Nom officiel** : Musée des Confluences

**Numéro d'enregistrement** : 2379B2F0-0479-49B9-3B3C9D0FB6317FD5

**Adresse postale** : 86 quai Perrache

**Ville** : Lyon

**Code postal** : 69002

**Subdivision pays (NUTS)** : Rhône ( FRK26 )

**Pays** : France

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

**Téléphone** : 0428381220

**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 Lyon

**Numéro d'enregistrement** : 2379B301-E71F-0569-8AF97F3AC3494840

**Adresse postale** : 184, rue Duguesclin

**Ville** : Lyon

**Code postal** : 69433

**Subdivision pays (NUTS)** : Rhône ( FRK26 )

**Pays** : France

**Adresse électronique** : greffe.ta-lyon@juradm.fr

**Téléphone** : 0478141010

**Télécopieur** : 0478141065

**Rôles de cette organisation** :

**Organisation chargée des procédures de recours**

## Section 11 - Informations relatives à l'avis

### 11.1 Informations relatives à l'avis

**Identifiant/version de l'avis** : f987e9db-7e6c-4280-87bf-2297753c0fb7 - 01

**Type de formulaire** : Mise en concurrence

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

**Date d'envoi de l'avis** : 10/01/2025 à 14:13

**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 : 10/01/2025