



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:25-13855>

Département(s) de publication : 75

Annonce n° 25-13855

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : COMUTITRES SAS

Forme juridique de l'acheteur : Entité disposant de droits spéciaux ou exclusifs

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 : prestations de Centre de Relations Clients (CRC2)

Description : le marché a pour objet la gestion et le traitement omnicanal de la relation clients multi-produits. Les prestations prévues dans le cadre du présent marché comprennent les flux d'appels, d'emails / formulaires de contact, de courriers entrants, les flux d'appels sortants, d'emails et de SMS sortants (hors campagnes de masse) ainsi que les actes de souscriptions dématérialisées et de traitement des pièces justificatives.

Identifiant de la procédure : bd6744b1-599a-4c1e-b28f-bbd961f0fe68

Identifiant interne : FP807

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

Principales caractéristiques de la procédure : La procédure avec négociation est la procédure par laquelle un acheteur négocie les conditions du marché publics avec un ou plusieurs opérateurs économiques autorisés à participer aux négociations. Comutitres SAS négocie avec les offres initiales et toutes les offres ultérieures à l'exception des offres finales. La présent procédure a fait l'objet de deux phases: une phase candidature et une phase offre. A l'issue de la phase candidature seuls les 5 candidats les mieux classés ont été admis à la phase offre. le présent marché public est un accord multi attributaire. les deux soumissionnaires les mieux notés à l'issu de la phase offre sont retenus comme titulaires de la consultation.

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.2 Lieu d'exécution

Adresse postale : 21 BOULEVARD HAUSSMANN

Ville : Paris

Code postal : 75009

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

2.1.3 Valeur

Valeur maximale de l'accord-cadre : 58,000,000 Euro

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/25/UE

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0001

Titre : Centre de Relations Clients

Description : prestations de centre de relations clients sur les produits et services de Comutitres.

Identifiant interne : FP807

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Options :

Description des options : Le présent marché est conclu pour une période ferme de quatre (4) ans à compter de la réception du premier ordre de service ou bon de commande. Le premier ordre de service ou bon de commande devra être émis dans les six (6) mois suivants la date de notification. Il se poursuivra par tacite reconduction deux (2) fois pour une période de douze (12) mois sans que sa durée d'exécution n'excède six (6) ans.

5.1.3 Durée estimée

Durée : 6 An

5.1.4 Renouvellement

Nombre maximal de renouvellements : 2

L'acheteur se réserve le droit d'effectuer des achats supplémentaires auprès du contractant, comme décrit ici : Conformément aux articles R.2194-2 à R.2194-4 du CCP, Comutitres se réserve la possibilité de faire réaliser des prestations supplémentaires par le titulaire du présent marché ;

5.1.6 Informations générales

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

Critère :

Type : Prix

Description : Critère financier sur la base du montant total total du Détail Quantitatif Estimatif exprimé en euros hors taxes.

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 45

Critère :

Type : Qualité

Description : Critère n° 3 : Sécurité des données/RGPD

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 10

Critère :

Type : Qualité

Description : Critère n°2 : Technique ? Sous critère n°1 : Compréhension du besoin (enjeux, attendus sur la prestation : 10% ? Sous critère n°2 : Pilotage et gestion de la prestation ; 30% ? Sous critère n°3 : Dimension technique, en construction et en production : 35% ? Sous critère n°4 : Dimension humaine et organisationnelle, en construction et production : 20% ? Sous critère n°5 : RSE 5% L'offre technique sera analysée au regard du cadre mémoire technique. Le mémoire technique est noté sur 100 points et pondéré à 45% de la note finale.

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 45

5.1.15 Techniques

Accord-cadre :

Accord-cadre, en partie sans remise en concurrence et en partie avec 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 recours : Tribunal Judiciaire de Paris

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

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché : COMUTITRES SAS

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours : Tribunal Judiciaire de Paris

Organisation qui signe le marché : COMUTITRES SAS

Section 6 - Résultats

Valeur de tous les contrats attribués dans cet avis : 58,000,000 Euro

Valeur maximale des accords-cadres dans cette procédure : 58,000,000 Euro

6.1 Résultat – Identifiants des lots : LOT-0001

Au moins un lauréat a été choisi.

Accord-cadre :

Valeur maximale de l'accord-cadre : 58,000,000 Euro

6.1.2 Informations sur les lauréats

Lauréat :

Nom officiel : WEBHELP SAS

Offre :

Identifiant de l'offre : WEBHELP SAS

Identifiant du lot ou groupe de lots : LOT-0001

Valeur du résultat : 41,038,879.07 Euro

L'offre a été classée : oui

Place sur la liste des lauréats : 1

L'offre est une variante : non

Pays d'origine du produit ou du service : France

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 : FP807

Date à laquelle le lauréat a été choisi : 02/12/2024

Date de conclusion du marché : 23/12/2024

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

Adresse du marché : <https://marches.maximilien.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=864253&orgAcronym=a5m>

Organisation qui signe le marché : COMUTITRES SAS

Lauréat :

Nom officiel : Tessi Documents Services

Offre :

Identifiant de l'offre : TESSI DOCUMENT SERVICES

Identifiant du lot ou groupe de lots : LOT-0001

Valeur du résultat : 38,299,523.92 Euro

L'offre a été classée : oui

Place sur la liste des lauréats : 2

L'offre est une variante : non

Pays d'origine du produit ou du service : France

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 : FP807

Date à laquelle le lauréat a été choisi : 02/12/2024

Date de conclusion du marché : 23/12/2024

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

Adresse du marché : <https://marches.maximilien.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=864253&orgAcronym=a5m>

Organisation qui signe le marché : COMUTITRES SAS

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 : 6

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : COMUTITRES SAS

Numéro d'enregistrement : 91945182300026

Département : Comutitres SAS Service Achats

Adresse postale : 21 BOULEVARD HAUSSMANN

Ville : Paris

Code postal : 75009

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Point de contact : Comutitres SAS Service achats

Adresse électronique : achatscomutitres@comutitres.fr

Téléphone : 0156950940

Adresse internet : <https://www.comutitres.fr>

Point de terminaison pour l'échange d'informations (URL) : <https://www.comutitres.fr>

Rôles de cette organisation :

Acheteur

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

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché

Organisation qui signe le marché

8.1 ORG-0004

Nom officiel : Tribunal Judiciaire de Paris

Numéro d'enregistrement : 17750111101763

Adresse postale : Parvis du Tribunal de Paris

Ville : Paris

Code postal : 75017

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse internet : <https://www.tribunal-de-paris.justice.fr>

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1 ORG-0003

Nom officiel : Tessi Documents Services

Numéro d'enregistrement : 32680358200096

Adresse postale : immeuble Ileo, 27/33 Quai Le Gallo

Ville : Boulogne Billancourt

Code postal : 92100

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

Pays : France

Téléphone : +33 01 41 31 53 83

Adresse internet : <https://www.tessi.eu/fr/>

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 : WEBHELP SAS

Numéro d'enregistrement : 43197737000045

Adresse postale : 3 rue d'Héliopolis

Ville : Paris

Code postal : 75017

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse internet : <https://www.concentrix.com/>

Rôles de cette organisation :

Soumissionnaire

Lauréat de ces lots : LOT-0001

Le lauréat est coté sur un marché réglementé

Section 11 - Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : 712ae008-5523-4299-a9a4-ea53a9eb807d - 01

Type de formulaire : Résultats

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

Date d'envoi de l'avis : 05/02/2025 à 17:29

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 : 05/02/2025