



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:25-18604>

Département(s) de publication : **92**

Annonce n° **25-18604**

---

### Section 1 - Acheteur

#### 1.1 Acheteur

**Nom officiel** : Etablissement Public Territorial Grand Paris Seine Ouest

**Forme juridique de l'acheteur** : Autorité locale

**Activité du pouvoir adjudicateur** : Services d'administration générale

### Section 2 - Procédure

#### 2.1 Procédure

**Titre** : Gestion d'un centre de contacts et d'informations et gestion de l'accueil physique et téléphonique de Grand Paris Seine Ouest

**Description** : Gestion d'un centre de contacts et d'informations et gestion de l'accueil physique et téléphonique de Grand Paris Seine Ouest

**Identifiant de la procédure** : 31f67073-48b5-4168-8e79-6ed734ec20df

**Avis précédent** : 92ac714b-fd45-4b63-8089-c28177db7947-02

**Type de procédure** : Ouverte

**La procédure est accélérée** : non

##### 2.1.1 Objet

**Nature du marché** : Services

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

**Nomenclature supplémentaire ( cpv )** : 79992000 Services de réception

##### 2.1.2 Lieu d'exécution

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

**Pays** : France

##### 2.1.3 Valeur

**Valeur estimée hors TVA : 3,870,234.08 Euro**

#### 2.1.4 Informations générales

**Informations complémentaires :** Consultation des entreprises (DCE) est retiré sur la plateforme Maximilien <https://marches.maximilien.fr>. Le téléchargement est gratuit. GPSO impose que les offres soient déposées par voie électronique en passant par <https://marches.maximilien.fr> en application de l'article R2132-7 du CMP. Afin de simplifier les démarches des candidats, les offres déposées sur la plateforme Maximilien n'auront pas à être signées électroniquement. Par la seule remise de son offre, le candidat confirme son intention de soumissionner à l'attribution du marché. Ainsi, s'il est désigné attributaire, il s'engage à signer l'ensemble des pièces contractuelles du marché et à les remettre sous format papier à l'établissement public territorial. Toute demande de renseignements d'ordre administratif ou technique ne peut se faire que par écrit, via la plateforme de dématérialisation <https://ted.europa.eu/TED> marches.maximilien.fr. Les renseignements complémentaires sur les documents de la consultation sollicités en temps utile par les candidats seront communiqués, via la plateforme, à tous les candidats ayant retiré un dossier et qui se sont fait connaître. Le délai de validité des offres est fixé à 150 jours à compter de la date limite de remise des offres. Conditions de participation : La forme juridique du groupement choisie pourra être le groupement d'entreprises solidaire ou conjoint. Le groupement pourra être conjoint à la condition que les membres du groupement s'engagent à exécuter des prestations détaillées et précisées dans le contrat et que le mandataire du groupement soit solidaire de chacun des membres du groupement pour ses obligations contractuelles à l'égard de la personne publique. La personne publique interdit aux candidats de présenter leurs offres en qualité de candidat individuel et de membre d'un ou de plusieurs groupements. La composition du groupement ne pourra être modifiée entre la date de remise des plis et la date de signature du marché public. Toutefois, si le groupement apporte la preuve qu'un de ses membres est mis en liquidation judiciaire, ou qu'il se trouve dans l'impossibilité d'accomplir sa tâche pour des raisons qui ne sont pas de son fait, il peut demander au pouvoir adjudicateur l'autorisation de continuer à la procédure de passation sans cet opérateur défaillant, en proposant, le cas échéant, à l'acceptation du pouvoir adjudicateur, un ou plusieurs sous-traitants. Le pouvoir adjudicateur se prononce sur cette demande après examen de la capacité professionnelle, technique et financière de l'ensemble des membres du groupement ainsi transformé et, le cas échéant, des sous-traitants présentés à son acceptation. Le contrat ne s'inscrit pas dans un projet/programme financé par des fonds de l'Union européenne. Langue(s) pouvant être utilisée(s) dans l'offre ou la demande de participation : Français. Le budget principal de GPSO financera les dépenses afférentes au marché. GPSO ne percevra pas de subventions pour le financement de la prestation, objet du marché. Le marché est passé sous la forme d'une procédure d'appel d'offres ouvert, conformément aux dispositions des articles L.2120-1-3, L2124-2 et R.2124-2-1 du Code de la commande publique. Le marché est un marché mono-attributaire de services Le marché n'est pas alloti au sens des articles L.2113-11 et R.2113-3 du Code de la commande publique car les prestations objet du marché constituent un ensemble homogène et indissociable afin d'assurer la continuité du service, ce qui nécessite qu'elles soient effectuées par un même attributaire. Le marché ne comporte pas d'option et n'est pas un marché à tranches. Cependant, le marché comporte 2 phases : la phase de préparatoire (avant le début d'exécution) et la phase d'exécution. Le marché est à prix mixte. Il est à prix forfaitaires pour la phase préparatoire et la phase exécution pour les prestations décrites aux CCAP et CCTP. Il est également un accord-cadre traité à bons de commande en application des articles R. 2162-2, R. 2162-4-2 à R. 2162-6, R.2162-13 et R.2162-14 du Code de la commande publique, sur la base de prix unitaires détaillés dans le bordereau des prix, pour les prestations ponctuelles décrites aux CCAP et au CCTP. La part à bons de

commandes est sans montant minimum, avec un montant maximum de 1 117 000 Euros HT sur chaque période de deux années. Le marché prendra effet à compter de sa date de notification. Les prestations débuteront le 01/03/2025 pour une durée de deux (2) ans renouvelable une (1) fois par reconduction tacite, soit une durée maximale de quatre (4) ans. Le titulaire du marché concerné ne peut refuser sa reconduction conformément à l'article R.2112-4 du Code de la commande publique. titulaire du marché concerné ne peut refuser sa reconduction conformément à l'article R.2112-4 du Code de la commande publique. Le marché n'est pas un marché à tranches. Les variantes sont interdites. Le marché ne comporte pas d'option. Cautionnement et garanties exigés : Retenue de garantie. Avances: selon le code de la commande publique. Modalités essentielles de financement et de paiement et/ou références aux textes qui les réglementent : CF règlement de la consultation. Pas de visite prévue.

**Base juridique :**

Directive 2014/24/UE

## Section 5 - Lot

### 5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0001

**Titre :** Gestion d'un centre de contacts et d'informations et gestion de l'accueil physique et téléphonique de Grand Paris Seine Ouest

**Description :** Gestion d'un centre de contacts et d'informations et gestion de l'accueil physique et téléphonique de Grand Paris Seine Ouest

#### 5.1.1 Objet

**Nature du marché :** Services

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

**Nomenclature supplémentaire ( cpv ):** 79992000 Services de réception

#### Options :

**Description des options :** Le marché prendra effet à compter de sa date de notification. Les prestations débuteront le 01/03/2025 pour une durée de deux (2) ans renouvelable une (1) fois par reconduction tacite, soit une durée maximale de quatre (4) ans. Le titulaire du marché concerné ne peut refuser sa reconduction conformément à l'article R.2112-4 du Code de la commande publique.

#### 5.1.3 Durée estimée

**Durée :** 48 Mois

#### 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

#### 5.1.10 Critères d'attribution

##### Critère :

**Type :** Qualité

**Description :** 1/Critère 1 : Valeur technique - 65 points - Organisation et dimensionnement de la cellule dédiée (numéro d'appel gratuit et accueil), plan de

formation et type de profil des personnes affectées à la mission (sur 13 points) - Les méthodes de travail mises en oeuvre (numéro d'appel gratuit et accueil) pour une réalisation optimale des prestations (sur 13 points) - Les exemples de tableaux et graphiques de reporting (sur 9 points) - Les moyens mis en oeuvre par le prestataire dans le but de fidéliser son personnel afin que l'équipe dédiée à GPSO demeure stable (sur 9 Points) - Les méthodes et contenu du contrôle qualité mis en oeuvre (sur 9 points) - L'assistance et conseil que le candidat s'engage à apporter pour la conception et la mise en place, par GPSO, de l'enquête annuelle (sur 7 Points) - La démarche de prévention des risques professionnels (sur 5 points)

Pondération (points, valeur exacte) : 65

**Critère :**

**Type :** Prix

**Description :** 2/Critère 2 : Prix - 35 points. - Prix forfaitaires de la phase 2 (sur 28 points) - Prix unitaires (sur 5 points) - Prix forfaitaire de la phase 1 (sur 2 points)

Pondération (points, valeur exacte) : 35

#### 5.1.12 Conditions du marché public

**Informations relatives aux délais de recours :** Précisions concernant les délais d'introduction de recours : La procédure du référé pré contractuel prévue à l'article L. 551-1 du code de justice administrative peut être mise en oeuvre avant la signature du marché. La procédure du référé contractuel prévue aux articles L. 551-13 à L. 551-23 du code de justice administrative ne peut être mise en oeuvre que si l'avis ex-ante volontaire prévu à l'article R. 2183-6 du code de la commande publique n'a été publié au JOUE et/ou que le pouvoir adjudicateur n'a pas observé les délais prévus à l'article L. 551-15 du code de justice administrative à compter de cette publication. Un recours contre le contrat signé peut être introduit dans un délai de 2 mois à compter de la publication de l'avis d'attribution et peut être assorti d'une demande de référé suspension (article L. 521-1 du code de justice administrative). Le recours de plein contentieux contre le contrat signé qui doit être introduit dans un délai de 2 mois à compter de la publication de l'avis d'attribution et peut être assorti d'une demande de référé suspension (article L. 521-1 du code de justice administrative). Les actes détachables du contrat ne peuvent être contestés qu'à l'occasion de ce recours. Le tribunal administratif peut être saisi via la plateforme informatique Télérecours Citoyens accessible par le site internet [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr). Service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus sur l'introduction de recours : Greffe du Tribunal Administratif de Cergy-Pontoise, 2-4, boulevard de l'Hautil BP 30322, F - 95027 Cergy-Pontoise, Tél : +33 130173400, courriel : [Greffe.ta-cergypontoise@juradm.fr](mailto:Greffe.ta-cergypontoise@juradm.fr) Le marché n°2024109 a été passé selon une procédure d'appel d'offres ouvert, conformément aux dispositions des articles L.2120-1-3, L.2124-2 et R.2124-2-1 du Code de la commande publique. Le marché de services a été attribué à la société Teleperformance France, sise 12/14 rue Sarah Bernhardt à Asnières-sur-Seine (92600), pour une phase préparatoire (avant le début d'exécution, phase 1 de mise en place de la cellule dédiée) offerte et un montant forfaitaire mensuel de 34 088,21 Euros HT pour la phase d'exécution (phase 2 : forfait de 6 180,90 Euros HT pour la gestion de l'accueil physique et téléphonique au siège par mois et forfait de 27 907,31 Euros HT pour la gestion d'un centre de contacts par mois). Le marché comporte également une part à bons de commandes sans montant minimum, avec un montant maximum de 1 117 000 Euros HT sur chaque période de deux années. Le marché a pris effet à compter de sa date de notification, le 15 janvier 2025. Les prestations débuteront le 01/03/2025 pour une durée de deux (2) ans renouvelable une (1) fois par reconduction

tacite, soit une durée maximale de quatre (4) ans. Service auprès duquel le contrat peut être obtenu ou consulté, dans le respect des secrets protégés par la loi : Établissement public territorial Grand Paris Seine Ouest Direction de la commande publique consultation sur place ou sur rendez-vous de 8:30 à 12:00 / de 14:00 à 18:00. Adresse : 9, route de Vaugirard, 92190 Meudon Mail : commande.publique seineouest.fr téléphone : +33 146295500

#### 5.1.15 Techniques

**Accord-cadre :**

Pas d'accord-cadre

**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 :** Tribunal Administratif de Cergy-Pontoise,

**Organisation chargée des procédures de recours :** Tribunal Administratif de Cergy-Pontoise,

**Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché :** Etablissement Public Territorial Grand Paris Seine Ouest

**Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché :** Etablissement Public Territorial Grand Paris Seine Ouest

**Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours :** Tribunal Administratif de Cergy-Pontoise,

**Organisation dont le budget est utilisé pour payer le marché :** Etablissement Public Territorial Grand Paris Seine Ouest

**Organisation qui exécute le paiement :** Etablissement Public Territorial Grand Paris Seine Ouest

**Organisation qui signe le marché :** Etablissement Public Territorial Grand Paris Seine Ouest

**TED eSender :** Tribunal Administratif de Cergy-Pontoise,

## Section 6 - Résultats

**Valeur de tous les contrats attribués dans cet avis :** 3,870,234.08 Euro

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

Au moins un lauréat a été choisi.

#### 6.1.2 Informations sur les lauréats

**Lauréat :**

**Nom officiel :** Teleperformance France

**Offre :**

**Identifiant de l'offre :** Teleperformance France12/14 rue Sarah Bernhardt à Asnières-sur-Seine (92600)

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

**Valeur du résultat :** 3,870,234.08 Euro

**L'offre a été classée :** oui

**Place sur la liste des lauréats :** 1

**L'offre est une variante :** non

**Sous-traitance :** Non

**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 :** 2024109

**Titre :** Teleperformance France 12/14 rue Sarah Bernhardt à Asnières-sur-Seine (92600)

**Date à laquelle le lauréat a été choisi :** 27/11/2024

**Date de conclusion du marché :** 15/01/2025

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

**Organisation qui signe le marché :** Etablissement Public Territorial Grand Paris Seine Ouest

#### 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 :** 2

## Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

**Nom officiel :** Etablissement Public Territorial Grand Paris Seine Ouest

**Numéro d'enregistrement :** 20005797400012

**Adresse postale :** 9, route de Vaugirard CS9008

**Ville :** Meudon

**Code postal :** 92197

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

**Pays :** France

**Point de contact :** Anne CARIO

**Adresse électronique :** anne.cario@seineouest.fr

**Téléphone :** 0146292958

**Profil de l'acheteur :** <https://marches.maximilien.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**

**Organisation dont le budget est utilisé pour payer le marché**

**Organisation qui exécute le paiement**

#### 8.1 ORG-0002

**Nom officiel :** Tribunal Administratif de Cergy-Pontoise,

**Numéro d'enregistrement :** 17950702500015

**Adresse postale :** 2-4, boulevard de l'Hautil BP 30322, F-95027

**Ville :** Cergy-pontoise

**Code postal :** 95027

**Subdivision pays (NUTS) :** Val-d'Oise ( FR108 )

**Pays :** France

**Point de contact :** Greffe du Tribunal Administratif de Cergy-Pontoise

**Adresse électronique :** greffe.ta-cergy-pontoise@juradm.fr

**Téléphone :** 0130173400

**Télécopieur :** 0130173459

**Rôles de cette organisation :**

**TED eSender**

**Organisation chargée des procédures de recours**

**Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours**

**Organisation chargée des procédures de médiation**

#### 8.1 ORG-0003

**Nom officiel :** Teleperformance France

**Numéro d'enregistrement :** 35338079300227

**Adresse postale :** 12/14 rue Sarah Bernhardt

**Ville :** Asnières-sur-Seine

**Code postal :** 92600

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

**Pays :** France

**Rôles de cette organisation :**

**Soumissionnaire**

**Lauréat de ces lots :** LOT-0001

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

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

**Identifiant/version de l'avis :** 1fdb980-7fde-451f-9161-d8712ae2593d - 01

**Type de formulaire :** Résultats

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

**Date d'envoi de l'avis :** 17/02/2025 à 16:12

**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 :** 17/02/2025