



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:25-28720>

Département(s) de publication : **75**

Annonce n° **25-28720**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères

Forme juridique de l'acheteur : Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur : Services d'administration générale

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Mise à disposition et gestion d'un centre de contact destinés aux usagers des services consulaires et fournitures de services associés

Description : Mise à disposition et gestion d'un centre de contact destinés aux usagers des services consulaires et fournitures de services associés

Identifiant de la procédure : aff7ea19-9b77-40ca-a0a1-5281bff71ea9

Avis précédent : c1ad0a2b-bc94-4a6d-a225-34709cf539ed-01

Identifiant interne : MEAE_23051_DFAE

Type de procédure : Ouverte

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv) : 79512000 Centre d'appels

Nomenclature supplémentaire (cpv) : 64210000 Services de téléphonie et de transmission de données

Nomenclature supplémentaire (cpv) : 64214200 Services de commutateurs téléphoniques

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0001

Titre : Mise à disposition et gestion d'un centre de contact

Description : Mise à disposition et gestion d'un centre de contact

Identifiant interne : MEAE_23051_DFAE_Lot-1

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature supplémentaire (cpv): 64210000 Services de téléphonie et de transmission de données

Nomenclature supplémentaire (cpv): 64214200 Services de commutateurs téléphoniques

5.1.3 Durée estimée

Durée : 48 Mois

5.1.5 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 25,188,528 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 : Des informations complémentaires sont disponibles dans le règlement de la consultation

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Prix

Description : Pondération : 40 Des informations complémentaires sont disponibles dans le règlement de la consultation

Critère :

Type : Qualité

Description : Pondération : 60 Des informations complémentaires sont disponibles dans le règlement de la consultation

Description de la méthode à utiliser si la pondération ne peut être exprimée par des critères : Des informations complémentaires sont disponibles dans le règlement de la consultation

5.1.12 Conditions du marché public

Informations relatives aux délais de recours :

- Référé précontractuel : Conformément aux dispositions des articles L.551-1 à L. 551-12 et R. 551-1 à R. 551.6 du code de justice administrative, le candidat évincé ou potentiel peut, s'il le souhaite, saisir le juge du référé précontractuel, s'il considère que l'acheteur a manqué à ses obligations de publicité et de mise en concurrence. Le recours doit être introduit avant la signature du contrat.
- Référé contractuel : Conformément aux dispositions des articles L.551-13 à L. 551-23 et R. 551-7 à R. 551-10 du code de justice administrative, le candidat évincé ou potentiel peut, s'il le souhaite, saisir le juge du référé contractuel, s'il considère que l'acheteur a manqué à ses obligations de publicité et de mise en concurrence. Le recours doit être introduit dans un délai de 31 jours à compter de la publication de l'avis d'attribution du marché ou de 6 mois à compter du lendemain du jour de la conclusion du marché, si aucune attribution n'a été publiée ou si aucune notification de la conclusion du marché n'a été effectuée.
- Recours en contestation de validité du contrat : Tout candidat évincé ou potentiel, peut, s'il le souhaite, exercer un recours en contestation de validité du contrat devant le tribunal administratif de Paris. Le recours doit être introduit dans un délai de deux mois à compter de la publication de l'avis d'attribution du marché.

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 recours : Tribunal administratif de Paris

Organisation qui signe le marché : Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères

5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0002

Titre : Service de collecte de numéros locaux à l'étranger

Description : Service de collecte de numéros locaux à l'étranger

Identifiant interne : MEAE_23051_DFAE_lot-2

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature supplémentaire (cpv): 64210000 Services de téléphonie et de transmission de données

Nomenclature supplémentaire (cpv): 64214200 Services de commutateurs téléphoniques

5.1.3 Durée estimée

Durée : 48 Mois

5.1.5 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 1,366,873 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 : Des informations complémentaires sont disponibles dans le règlement de la consultation

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Prix

Description : Pondération : 60 Des informations complémentaires sont disponibles dans le règlement de la consultation

Critère :

Type : Qualité

Description : Pondération : 40 Des informations complémentaires sont disponibles dans le règlement de la consultation

Description de la méthode à utiliser si la pondération ne peut être exprimée par des critères : Des informations complémentaires sont disponibles dans le règlement de la consultation

5.1.12 Conditions du marché public

Informations relatives aux délais de recours :

- Référé précontractuel : Conformément aux dispositions des articles L.551-1 à L. 551-12 et R. 551-1 à R. 551.6 du code de justice administrative, le candidat évincé ou potentiel peut, s'il le souhaite, saisir le juge du référé précontractuel, s'il considère que l'acheteur a manqué à ses obligations de publicité et de mise en concurrence. Le recours doit être introduit avant la signature du contrat.
- Référé contractuel : Conformément aux dispositions des articles L.551-13 à L. 551-23 et R. 551-7 à R. 551-10 du code de justice administrative, le candidat évincé ou potentiel peut, s'il le souhaite, saisir le juge du référé contractuel, s'il considère que l'acheteur a manqué à ses obligations de publicité et de mise en concurrence. Le recours doit être introduit dans un délai de 31 jours à compter de la publication de l'avis d'attribution du marché ou de 6 mois à compter du lendemain du jour de la conclusion du marché, si aucune attribution n'a été publiée ou si aucune notification de la conclusion du marché n'a été effectuée.
- Recours en contestation de validité du contrat : Tout candidat évincé ou potentiel, peut, s'il le souhaite, exercer un recours en contestation de validité du contrat devant le tribunal administratif de Paris. Le recours doit être introduit dans un délai de deux mois à compter de la publication de l'avis d'attribution du marché.

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 recours : Tribunal administratif de Paris

Section 6 - Résultats

Valeur maximale des accords-cadres dans cette procédure : 54,000,000 Euro

6.1 Résultat – Identifiants des lots : LOT-0001

Au moins un lauréat a été choisi.

Accord-cadre :

Valeur maximale de l'accord-cadre : 50,400,000 Euro

6.1.2 Informations sur les lauréats

Lauréat :

Nom officiel : TELETECH INTERNATIONAL

Offre :

Identifiant de l'offre : Offre TELETECH INTERNATIONAL

Identifiant du lot ou groupe de lots : LOT-0001

Informations relatives au marché :

Identifiant du marché : MEAE_23051_DFAE_Lot-1

Date à laquelle le lauréat a été choisi : 07/02/2025

Date de conclusion du marché : 12/03/2025

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

Organisation qui signe le marché : Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères

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 : 9

6.1 Résultat – Identifiants des lots : LOT-0002

Au moins un lauréat a été choisi.

Accord-cadre :

Valeur maximale de l'accord-cadre : 3,600,000 Euro

6.1.2 Informations sur les lauréats

Lauréat :

Nom officiel : ORANGE

Offre :

Identifiant de l'offre : offre ORANGE

Identifiant du lot ou groupe de lots : LOT-0002

Informations relatives au marché :

Identifiant du marché : MEAE_23051_DFAE_Lot-2

Date à laquelle le lauréat a été choisi : 07/02/2025

Date de conclusion du marché : 12/03/2025

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

Organisation qui signe le marché : Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères

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 : 4

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères

Numéro d'enregistrement : 11000201100044

Adresse postale : 27 - 29 rue de la Convention

Ville : Paris cedex 15

Code postal : 75732

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse électronique : mission-achats.dga@diplomatie.gouv.fr

Téléphone : 0143175353

Rôles de cette organisation :

Acheteur

Organisation qui signe le marché

8.1 ORG-0002

Nom officiel : Tribunal administratif de Paris

Numéro d'enregistrement : 17750005500013

Adresse postale : 7, rue de Jouy

Ville : 75181 PARIS CEDEX 04

Code postal : 75004

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse électronique : greffe.ta-paris@juradm.fr

Téléphone : 0144594400

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

8.1 ORG-0004

Nom officiel : ORANGE

Numéro d'enregistrement : 38012986646553

Adresse postale : Direction des Grands Clients / Secteur Public 1 place des Droits de l'Homme

Ville : La Plaine Saint Denis Cedex

Code postal : 93457

Subdivision pays (NUTS) : Seine-Saint-Denis (FR106)

Pays : France

Adresse électronique : tuanvy.nguyen@orange.com

Téléphone : 0631685220

Rôles de cette organisation :

Soumissionnaire

Lauréat de ces lots : LOT-0002

8.1 ORG-0003

Nom officiel : TELETECH INTERNATIONAL

Numéro d'enregistrement : 41224529200054

Adresse postale : 92-98 boulevard Victor Hugo

Ville : CLICHY

Code postal : 92110

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

Pays : France

Adresse électronique : olivier.serron@teletech-int.com

Téléphone : 0673728148

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 : d7bd4165-d76d-4fa6-85ba-80d6711ad37b - 01

Type de formulaire : Résultats

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

Date d'envoi de l'avis : 13/03/2025 à 15:24

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 : 13/03/2025