



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:25-39176>

Département(s) de publication : **87, 93**

Annonce n° **25-39176**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : AGENCE DE SERVICES ET DE PAIEMENT

Forme juridique de l'acheteur : Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur : Services d'administration générale

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Organisation de prestations de formation relatives à la Relation Usager pour les agents de l'Agence de Services et de Paiement (ASP) (France métropolitaine, Corse et DOM)

Description : Organisation de prestations de formation relatives à la Relation Usager pour les agents de l'Agence de Services et de Paiement (ASP) (France métropolitaine, Corse et DOM)

Identifiant de la procédure : 98a7d816-881f-4b6f-a148-f8c9d293a7fc

Identifiant interne : MAPA25-01

Type de procédure : Ouverte

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv) : 80500000 Services de formation

2.1.3 Valeur

Valeur maximale de l'accord-cadre : 200,000 Euro

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

2.1.6 Motifs d'exclusion

Motifs d'exclusion purement nationaux : Les autres motifs sont disponibles dans le DCE.

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0001

Titre : Organisation de prestations de formation relatives à la Relation Usager pour les agents de l'Agence de Services et de Paiement (ASP) (France métropolitaine, Corse et DOM)

Description : 7 modules constituant un parcours de formation : Module 1 : Les fondamentaux de la relation usager Module 2 : Gérer efficacement l'assistance téléphonique Module 3 : Gestion des appels difficiles Module 4 : La réalisation des écoutes - Formation initiale écoutant Module 5 : La réalisation des écoutes - Débriefing efficacement Module 6 : Communiquer efficacement par mail Module 7 : Synthétiser et historiser un appel téléphonique

Identifiant interne : MAPA25-01

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv) : 80500000 Services de formation

5.1.3 Durée estimée

Durée : 6 Mois

5.1.5 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 200,000 Euro

5.1.6 Informations générales

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 : Capacité économique et financière

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Prix

Description : 40%

Critère :

Type : Qualité

Description : VALEUR TECHNIQUE 55%

Critère :

Type : Qualité

Description : RSE 5%

5.1.11 Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles :
français

Langues dans lesquelles les documents de marché (ou leurs parties) sont officieusement disponibles : français

Adresse des documents de marché : <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=2729129&orgAcronyme=b4n>

5.1.12 Conditions du marché public

Conditions de présentation :

Présentation par voie électronique : Requise

Adresse de présentation : <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=2729129&orgAcronyme=b4n>

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

Catalogue électronique : Autorisée

Date limite de réception des offres : 16/05/2025 à 12:00

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 : Les recours susceptibles d'être formés pour contester la passation du marché sont les suivants : - le référé pré-contractuel (article L551-1 du CJA), jusqu'à la signature du marché ; - le référé contractuel (article L551-13 du CJA), dans un délai de 31 jours à compter de la publication de l'avis d'attribution du marché ou à compter de la notification de la conclusion d'un marché subséquent, le cas échéant ; - le recours en contestation de la validité du contrat, dans les deux mois à compter de la publication de l'avis d'attribution du marché ou à compter de la notification de la conclusion d'un marché subséquent, le cas échéant

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

Enchère électronique : non

5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen

Organisation chargée des procédures de médiation : Tribunal administratif de Limoges

Organisation chargée des procédures de recours : Tribunal administratif de Limoges

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours : Tribunal administratif de Limoges

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : AGENCE DE SERVICES ET DE PAIEMENT

Numéro d'enregistrement : 13000637200010

Adresse postale : 2 RUE DU MAUPAS

Ville : Limoges

Code postal : 87000

Subdivision pays (NUTS) : Haute-Vienne (FRI23)

Pays : France

Adresse électronique : appui-mp@asp-public.fr

Téléphone : 0555120769

Rôles de cette organisation :

Acheteur

8.1 ORG-0002

Nom officiel : Tribunal administratif de Limoges

Numéro d'enregistrement : 17870005000010

Adresse postale : 1 cours Bugeaud

Ville : Limoges

Code postal : 87000

Subdivision pays (NUTS) : Haute-Vienne (FRI23)

Pays : France

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

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

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 : f4bd4ddb-f08e-4e33-ab63-8ae6940c4ff2 - 01

Type de formulaire : Mise en concurrence

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

Date d'envoi de l'avis : 07/04/2025 à 14:33

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 : 07/04/2025