



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:25-81939>

Département(s) de publication : **75, 91, 92, 93, 94, 95, 77, 78**

Annonce n° **25-81939**

---

### Section 1 - Acheteur

#### 1.1 Acheteur

**Nom officiel** : Centre Hospitalier National d'Ophtalmologie des Quinze-Vingts

**Forme juridique de l'acheteur** : Organisme de droit public, contrôlé par une autorité régionale

**Activité du pouvoir adjudicateur** : Santé

### Section 2 - Procédure

#### 2.1 Procédure

**Titre** : Externalisation d'une partie des appels téléphoniques du call center

**Description** : La présente consultation a pour objet l'externalisation d'une partie des appels téléphoniques du call center pour le CHNO des Quinze-Vingts. Cette prestation de service permettra de traiter en débordement les appels téléphoniques de son call center, équipe dédiée à la prise de rendez-vous de consultation pour le service de consultations d'ophtalmologie, afin d'apporter aux patients une meilleure qualité de service.

**Identifiant de la procédure** : d7b64ead-71d3-4c79-9d00-cdad55ab4788

**Type de procédure** : Ouverte

**La procédure est accélérée** : non

##### 2.1.1 Objet

**Nature du marché** : Services

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

##### 2.1.2 Lieu d'exécution

**Subdivision pays (NUTS)** : Paris ( FR101 )

**Pays** : France

##### 2.1.4 Informations générales

**Informations complémentaires :** Durée du marché: Le marché est passé pour une durée de 1 an à compter de la notification faite au titulaire Il sera ensuite reconductible trois fois par période d'un an par tacite reconduction, sans que la durée ne dépasse 4 ans. Prestations similaires: Conformément à l'article R.2122-7 du code de la commande publique, l'acheteur peut passer un marché de travaux ou de services sans publicité ni mise en concurrence préalables ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles qui ont été confiées au titulaire d'un marché précédent passé après mise en concurrence. Lorsqu'un tel marché est passé par un pouvoir adjudicateur, la durée pendant laquelle les nouveaux marchés peuvent être conclus ne peut dépasser trois ans à compter de la notification du marché initial.

**Base juridique :**

Directive 2014/24/UE

## Section 5 - Lot

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

**Titre :** Externalisation d'une partie des appels téléphoniques du call center

**Description :** La présente consultation a pour objet l'externalisation d'une partie des appels téléphoniques du call center pour le CHNO des Quinze-Vingts.

5.1.1 **Objet**

**Nature du marché :** Services

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

5.1.2 **Lieu d'exécution**

**Subdivision pays (NUTS) :** Paris ( FR101 )

**Pays :** France

**Informations complémentaires :**

5.1.3 **Durée estimée**

**Durée :** 48 Mois

5.1.4 **Renouvellement**

**Nombre maximal de renouvellements :** 3

**Autres informations sur le renouvellement :** Le marché est passé pour une durée de 1 an à compter de la notification faite au titulaire Il sera ensuite reconductible trois fois par période d'un an par tacite reconduction, sans que la durée ne dépasse 4 ans.

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

5.1.10 **Critères d'attribution**

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Description** : Valeur technique : 55 points Considérations sociales et environnementales : 10 points

**Catégorie du critère d'attribution seuil** : Pondération (points, valeur exacte)

**Nombre critère d'attribution** : 65

**Critère** :

**Type** : Prix

**Description** : Prix : 35 points

**Catégorie du critère d'attribution seuil** : Pondération (points, valeur exacte)

**Nombre critère d'attribution** : 35

#### 5.1.11 Documents de marché

**Adresse des documents de marché** : <https://www.marches-publics-hopitaux.com/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=505304&orgAcronyme=q1s>

#### 5.1.12 Conditions du marché public

**Conditions de présentation** :

**Présentation par voie électronique** : Requise

**Adresse de présentation** : <https://www.marches-publics-hopitaux.com/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=505304&orgAcronyme=q1s>

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

**Catalogue électronique** : Non autorisée

**Date limite de réception des offres** : 12/09/2025 à 16:00

**Date limite de validité de l'offre** : 120 Jour

**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** : oui

**Le paiement en ligne sera utilisé** : oui

#### 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

#### 5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen

**Organisation chargée des procédures de médiation :** Tribunal Administratif de Paris

**Organisation chargée des procédures de recours :** Tribunal Administratif de Paris

**Informations relatives aux délais de recours :** -un référé précontractuel (articles L. 551-1 à L. 551-4, L. 551-10 à L. 551-12, R. 551-1, et R.551-3 à R. 551-6 du code de justice administrative) ; -un référé contractuel (articles L. 551-13 à L. 551-23, et R. 551-7 à R. 551-10 du code de justice administrative), dans un délai de 31 jours à compter de la publication de l'avis d'attribution du marché public et dans un délai de 6 mois à compter du lendemain du jour de la conclusion du marché dans les autres cas ; -un recours pour excès de pouvoir dans un délai de 2 mois à compter de la notification de la décision attaquée. Ce recours peut être assorti, le cas échéant, d'une demande de référé-suspension (article L. 521-1 du code de justice administrative) ; -un recours de plein contentieux dans un délai de 2 mois à compter de la date à laquelle sont rendues publiques la conclusion du contrat et les modalités de sa consultation. Ce recours peut être assorti, le cas échéant d'une demande de référé-suspension (article L. 521-1 du code de justice administrative).

**Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché :** Centre Hospitalier National d'Ophtalmologie des Quinze-Vingts

**Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché :** Centre Hospitalier National d'Ophtalmologie des Quinze-Vingts

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

## Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

**Nom officiel :** Centre Hospitalier National d'Ophtalmologie des Quinze-Vingts

**Numéro d'enregistrement :** 18003601400017

**Département :** PARIS

**Adresse postale :** 28 rue de Charenton

**Ville :** Paris

**Code postal :** 75012

**Subdivision pays (NUTS) :** Paris ( FR101 )

**Pays :** France

**Adresse électronique :** marches@15-20.fr

**Téléphone :** 01 40 02 11 63

**Adresse internet :** <https://www.15-20.fr/>

**Point de terminaison pour l'échange d'informations (URL) :** <https://www.marches-publics-hopitaux.com/>

**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**

8.1 ORG-0002

**Nom officiel** : Tribunal Administratif de Paris

**Numéro d'enregistrement** : 17750005500013

**Adresse postale** : 7 RUE DE JOUY

**Ville** : PARIS

**Code postal** : 75181

**Subdivision pays (NUTS)** : Paris ( FR101 )

**Pays** : France

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

**Téléphone** : 01 44 59 44 00

**Adresse internet** : <https://paris.tribunal-administratif.fr/>

**Point de terminaison pour l'échange d'informations (URL)** : <https://www.telerecours.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**

**Informations relatives à l'avis**

**Identifiant/version de l'avis** : a2466b62-99e3-401d-9f54-b30091595509 - 01

**Type de formulaire** : Mise en concurrence

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

**Date d'envoi de l'avis** : 17/07/2025 à 17:28

**Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible** : français

---

**Date d'envoi du présent avis à la publication** : 17/07/2025