



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:25-107728>

Département(s) de publication : **13, 83, 84**

Annonce n° **25-107728**

---

### Section 1 - Acheteur

#### 1.1 Acheteur

**Nom officiel** : Métropole Aix Marseille Provence

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

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

### Section 2 - Procédure

#### 2.1 Procédure

**Titre** : Gestion déléguée d'un centre d'appel pour la relation usagers de la Métropole Aix-Marseille-Provence

**Description** : Gestion déléguée d'un centre d'appel pour la relation usagers de la Métropole Aix-Marseille-Provence

**Identifiant de la procédure** : 8f61fb2a-bbf2-460e-ab64-87440204ff91

**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)** : Bouches-du-Rhône ( FRL04 )

**Pays** : France

**Informations complémentaires** : Montant estimatif total toutes reconductions comprises : Par an : 1 210 561,962 Euros HT, soit 1 452 674,354 Euros TTC Sur la durée totale du marché : 4 842 247,848 Euros HT, soit 5 810 697,416 Euros TTC Montant maximum toutes reconductions comprises : 12 000 000 Euros HT. l'adresse géographique et postale pour les remises des copies de sauvegarde (DCP - Le Balthazar : DCP 2 Boulevard

Euroméditerranée - Quai d'Arenc, 13002 Marseille) Les candidats pourront obtenir le dossier de consultation jusqu'à la date limite de remise des offres indiquée dans l'avis d'appel public à la concurrence correspondant. Tous les documents seront remis gratuitement. Pour obtenir le dossier sur la plateforme électronique : <https://marchespublics.ampmetropole.fr/> Il sera demandé au candidat effectuant un retrait de fournir une adresse mail. Celle-ci sera utilisée pour lui transmettre les éventuels renseignements complémentaires. L'attention des candidats est attirée sur la nécessité de fournir une adresse mail valide et régulièrement consultée. Pour tous renseignements complémentaires sur cette consultation, le candidat doit se reporter au Règlement de la Consultation. Conformément à l'article R2132-7 du Code de la Commande Publique, la remise des offres par voie dématérialisée est obligatoire. La remise des offres sous forme dématérialisée sera effectuée à l'adresse : <https://marchespublics.ampmetropole.fr/> Les candidats devront remettre les déclarations, certificats et attestations prévus aux articles R. 2142-1, R. 2143-3 et R. 2143-11 du Code de la commande publique, permettant de vérifier que le candidat satisfait aux conditions de participation à la consultation : cf. Règlement de la consultation. Justification du non-allotissement du marché : L'allotissement risque de rendre techniquement difficile l'exécution des prestations L'allotissement risque de rendre financièrement plus coûteuse l'exécution des prestations. : Les seules prestations du marché susceptibles, en théorie, de pouvoir être détachées seraient les enquêtes courtes à la volée et les enquêtes longues a posteriori. Toutefois, ces deux prestations sont directement articulées autour du fonctionnement global du centre d'appel de la Métropole Aix-Marseille-Provence, qui assure également la gestion des appels entrants. Elles reposent sur une intégration technique et fonctionnelle forte. Ainsi, en cas d'allotissement, ces tarifs seraient réévalués à la hausse, du fait de la perte d'efficacité opérationnelle, de la redondance des outils de traitement, des délais d'exécution allongés, et de la multiplication des accès sensibles à des données personnelles et techniques.

### 2.1.3 Valeur

**Valeur estimée hors TVA : 1,210,561 Euro**

### 2.1.4 Informations générales

**Base juridique :**

Directive 2014/24/UE

## Section 5 - Lot

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

**Titre :** Gestion déléguée d'un centre d'appel pour la relation usagers de la Métropole Aix-Marseille-Provence

**Description :** Gestion déléguée d'un centre d'appel pour la relation usagers de la Métropole Aix-Marseille-Provence

**Identifiant interne :** 72250162

#### 5.1.1 Objet

**Nature du marché :** Services

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

**Options :**

**Description des options :** Un an renouvelable 3 fois

#### 5.1.2 Lieu d'exécution

**Subdivision pays (NUTS) :** Bouches-du-Rhône ( FRL04 )

**Pays :** France

**Informations complémentaires :**

#### 5.1.3 Durée estimée

**Date de début :** 23/02/2026

**Durée :** 1 An

#### 5.1.4 Renouvellement

**Nombre maximal de renouvellements :** 3

#### 5.1.5 Valeur

**Valeur estimée hors TVA :** 1,210,561 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

**Informations complémentaires :** Montant estimatif total toutes reconductions comprises : Par an : 1 210 561,962 Euros HT, soit 1 452 674,354 Euros TTC Sur la durée totale du marché : 4 842 247,848 Euros HT, soit 5 810 697,416 Euros TTC Montant maximum toutes reconductions comprises : 12 000 000 Euros HT

#### 5.1.7 Marché public stratégique

**Objectif social promu :** Possibilités d'emploi des chômeurs de longue durée, des personnes défavorisées et/ou des personnes handicapées

#### 5.1.9 Critères de sélection

**Sources des critères de sélection :** Avis

**Critère :** Chiffre d'affaires annuel général

**Description :** Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires du domaine d'activité, portant sur les trois derniers exercices disponibles en fonction de la date de création de l'entreprise ou du début d'activité de l'opérateur économique, dans la mesure où les informations sur ces chiffres d'affaires sont disponibles (sur papier libre, DUME ou DC2 transmis en annexe)

**Critère :** Références sur des services spécifiés

**Description :** Liste des principaux services fournis au cours des trois dernières années indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé. Les prestations de services sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique.

#### 5.1.10 Critères d'attribution

**Critère :**

**Type :** Prix

**Description :** Le critère prix sera calculé en prenant en compte le montant global des prix en TTC.

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

**Nombre critère d'attribution :** 60

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Description :** Valeur technique : 40 %  
Sous-critère A : Adéquation et pertinence des mesures proposées pour assurer la période de mise en oeuvre et le bon dimensionnement des moyens techniques tout au long de l'exécution du marché : 30 %  
Sous-critère B : Adéquation et pertinence des mesures proposées pour assurer l'organisation et le bon dimensionnement des moyens humains tout au long de l'exécution du marché : 40 %  
Sous-critère C : Adéquation et pertinence des dispositifs proposés pour assurer le pilotage de la performance et l'amélioration continue de la qualité tout au long de l'exécution du marché : 30 %

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

**Nombre critère d'attribution :** 40

**5.1.11 Documents de marché**

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

**Adresse des documents de marché :** <https://marchespublics.ampmetropole.fr>

**5.1.12 Conditions du marché public**

**Conditions de présentation :**

**Présentation par voie électronique :** Autorisée

**Adresse de présentation :** <https://marchespublics.ampmetropole.fr/>

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

**Catalogue électronique :** Autorisée

**Variantes :** Non autorisée

**Date limite de réception des offres :** 29/10/2025 à 12:00

**Date limite de validité de l'offre :** 8 Mois

**Informations relatives à l'ouverture publique :**

**Date d'ouverture :** 29/10/2025 à 14:00

**Informations complémentaires :** Date prévisionnelle. Séance non publique

**Conditions du marché :**

**Le marché doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés :**

Pas encore connu

**Facturation en ligne :** Requête

**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 recours :** Tribunal administratif de Marseille

**Informations relatives aux délais de recours :** Instance chargée des procédures de recours : Tribunal administratif de Marseille Adresse postale : 31 rue Jean-François Leca, 13002 MARSEILLE Téléphone : 04 91 13 48 13 - Télécopie : 04 91 81 13 87 Courriel : greffe.ta-marseille@juradm.fr Site web : <http://marseille.tribunal-administratif.fr> Le requérant peut saisir le tribunal administratif de Marseille de manière dématérialisée, par le biais de l'application informatique "Télérecours citoyen" accessible depuis le site internet [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr). Introduction des recours : Précisions concernant les délais d'introduction des recours : - Un recours en référé précontractuel peut être introduit depuis le début de la procédure de passation jusqu'à la signature du marché par la personne publique. A partir de la signature du marché ce recours n'est plus ouvert (application des articles L. 551-1 et suivants, et R .551-1 et suivants du code de justice administrative). - Un recours en référé contractuel peut être introduit conformément aux dispositions de l'article L. 551-13 du code de justice administrative au plus tard le trente et unième jour suivant la publication d'un avis d'attribution du contrat ou, pour les marchés fondés sur un accord-cadre ou un système d'acquisition dynamique, suivant la notification de la conclusion du contrat. En l'absence de la publication d'avis ou de la notification mentionnées à l'alinéa qui précède, la juridiction peut être saisie jusqu'à l'expiration d'un délai de six mois à compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat. Toutefois ce recours n'est pas ouvert au demandeur ayant fait usage du recours prévu à l'article L. 551-1 dès lors que l'acheteur a respecté la suspension prévue à l'article L. 551-4 et s'est conformé à la décision juridictionnelle rendue sur ce recours. - Un recours gracieux peut être formé dans un délai de 2 mois à compter de la publication ou de la notification de la décision contestée. Ce recours interrompt le cours du délai contentieux qui n'est susceptible que d'une seule prorogation. - Un recours pour excès de pouvoir peut être introduit dans les 2 mois à compter de la notification ou de la publication de la décision ou de l'acte contesté. Pour le concurrent évincé le recours pour excès de pouvoir n'est plus ouvert à compter de la conclusion du contrat (application de l'article R. 421-1 du code de justice administrative). - Un référé suspension peut être introduit avant la signature du marché contre les actes détachables du contrat (application de l'article L. 521-1 du code de justice administrative). - Tout tiers à un contrat administratif susceptible d'être lésé dans ses intérêts de façon suffisamment directe et certaine par sa passation ou ses clauses est recevable à former devant le juge du contrat un recours de pleine juridiction contestant

la validité du contrat ou de certaines de ses clauses non réglementaires qui en sont divisibles. Ce recours doit être exercé, y compris si le contrat contesté est relatif à des travaux publics, dans un délai de deux mois à compter de la publication de l'avis d'attribution mentionnant la conclusion du contrat et les modalités de sa consultation dans le respect des secrets protégés par la loi. A partir de la conclusion du contrat, ces tiers auxquels ce recours est ouvert ne sont plus recevables à demander l'annulation pour excès de pouvoir des actes préalables qui en sont détachables (Conseil d'Etat, 4 avril 2014, Département de Tarn-et-Garonne, n° 358994). Médiation : - Mission de conciliation : le tribunal administratif de Marseille peut exercer une mission de conciliation conformément à l'article L. 211-4 du code de justice administrative. Téléphone : 04 91 13 48 13. - Pour les différends liés exclusivement à l'exécution du marché : Comité consultatif interrégional de règlement amiable conformément à l'article R. 2197-1 du code de la commande publique : Préfecture de région (place Félix Baret, CS 80001, 13282 MARSEILLE CEDEX 06) - Téléphone : 04 84 35 40 00 - Site web : <https://www.prefectures-regions.gouv.fr/provence-alpes-cote-dazur>

## Section 8 - Organisations

### 8.1 ORG-0001

**Nom officiel** : Métropole Aix Marseille Provence

**Numéro d'enregistrement** : 20005480700017

**Adresse postale** : 58 BD CHARLES LIVON

**Ville** : Marseille

**Code postal** : 13007

**Subdivision pays (NUTS)** : Bouches-du-Rhône ( FRL04 )

**Pays** : France

**Adresse électronique** : [commandepublique-entreprises@ampmetropole.fr](mailto:commandepublique-entreprises@ampmetropole.fr)

**Téléphone** : 0488788813

**Profil de l'acheteur** : <https://marchespublics.ampmetropole.fr>

**Rôles de cette organisation** :

**Acheteur**

### 8.1 ORG-0002

**Nom officiel** : Tribunal administratif de Marseille

**Numéro d'enregistrement** : 17130005600024

**Adresse postale** : 31 rue Jean-François Leca

**Ville** : Marseille

**Code postal** : 13002

**Subdivision pays (NUTS)** : Bouches-du-Rhône ( FRL04 )

**Pays** : France

**Adresse électronique** : [greffe.ta-marseille@juradm.fr](mailto:greffe.ta-marseille@juradm.fr)

**Téléphone** : 33 491134813

**Adresse internet** : <http://marseille.tribunal-administratif.fr>

**Rôles de cette organisation** :

**Organisation chargée des procédures de recours**

**Informations relatives à l'avis**

**Identifiant/version de l'avis** : 1ebde3cb-2cb2-47be-a43c-f2da21829924 - 01

**Type de formulaire** : Mise en concurrence

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

**Date d'envoi de l'avis** : 29/09/2025 à 14:32

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

---

**Date d'envoi du présent avis à la publication** : 29/09/2025