



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:25-117563>

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

Annonce n° **25-117563**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Ile de France Mobilités

Forme juridique de l'acheteur : Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur : Services d'administration générale

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Missions de service client - traitement des demandes en débordement

Description : Dans le cadre du présent marché, le Titulaire devra traiter des demandes via les canaux suivants : • Téléphone • Formulaire/mail • Réseaux sociaux.

Identifiant de la procédure : 0aca35b6-d749-4ec6-a5f9-77798e5a99f3

Identifiant interne : 2025-025

Type de procédure : Ouverte

La procédure est accélérée : non

Principales caractéristiques de la procédure : La dévolution en lots séparés étant de nature à restreindre la concurrence et de rendre techniquement difficile l'exécution des prestations, la procédure n'est pas allotie conformément aux dispositions de l'article L211310 du code de la commande publique.

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv) : 79500000 Services d'appui bureautiques

Nomenclature supplémentaire (cpv) : 79510000 Services de répondeur téléphonique

Nomenclature supplémentaire (cpv) : 79511000 Services de standard téléphonique

Nomenclature supplémentaire (cpv) : 79552000 Services de traitement de texte

2.1.2 Lieu d'exécution

Ville : Paris

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

2.1.3 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 0 Euro

Valeur maximale de l'accord-cadre : 1,855,000 Euro

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

Appel d'offres ouvert - La présente consultation est passée selon la procédure d'appel d'offres ouvert en application de l'article L21242 et R21242 1° du code de la commande publique.

2.1.6 Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion : Avis

Motifs d'exclusion purement nationaux :

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0001

Titre : Missions de service client - traitement des demandes en débordement

Description : ÎledeFrance Mobilités pilote les Relations avec les voyageurs, en lien avec les opérateurs de transports qui assurent les réponses à une majorité des demandes des usagers. Une partie des demandes usagers est traitée directement par d'ÎledeFrance Mobilités. Dans le présent marché, les « demandes » ou « réclamations » incluent tout contact, qu'il s'agisse d'une demande d'information ou d'une plainte. Des demandes auprès des opérateurs de transports Historiquement, les usagers des transports en commun franciliens peuvent formuler une demande via différents canaux de contact : formulaire, téléphone, réseaux sociaux, courrier ou encore chatbot. Ces canaux de contact sont mis à disposition par les opérateurs de transports et concessionnaires en charge de l'exploitation des lignes de transports ou des services de mobilités, ainsi que par Comutitres, filiale d'ÎledeFrance Mobilités (pour la tarification et billettique). Une centralisation des demandes par ÎledeFrance Mobilités Depuis quelques années, ÎledeFrance Mobilités bénéficie également de ses propres canaux de contact, comme un numéro de téléphone des bureaux d'ÎledeFrance Mobilités, une adresse postale ou des comptes sur les réseaux sociaux. De plus, ÎledeFrance Mobilités met en place une stratégie de centralisation des demandes, permettant de faciliter le parcours des usagers et répondant aux enjeux de l'ouverture à la concurrence des transports. Ainsi le Formulaire unique (disponible depuis le siteinternet ÎledeFrance Mobilités) et le Numéro unifié (en cours de déploiement) permettent de recueillir les réclamations pour toute demande liée aux transports en commun franciliens. Selon le motif de la demande, la réclamation est redirigée vers l'interlocuteur compétent, qui répond à l'utilisateur (exemple : pour une demande liée au RER C, la demande est redirigée vers SNCF Transilien).

Identifiant interne : 2025-025

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79500000 Services d'appui bureautiques

Options :

Description des options : Le marché est conclu pour une durée contractuelle de douze (12 mois) à compter de sa date de notification. Il pourra être reconduit deux (2) fois pour une période de douze (12 mois) chacune. En tout état de cause, la durée globale du marché ne pourra excéder trois (3) ans (36 mois). Conformément à l'article R21124 du code de la commande publique, la reconduction d'une année sur l'autre est tacite et le Titulaire du marché ne peut refuser sa reconduction. Le pouvoir adjudicateur prend par écrit la décision de ne pas reconduire le marché par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception un (1) mois au plus tard avant la date anniversaire du marché. Les bons de commande peuvent être émis pendant toute la durée de validité du marché et pourront produire leurs effets au-delà du terme de celui-ci pour une durée qui ne pourra excéder six (6) mois. Reconduction anticipée En cas d'atteinte du montant maximum H.T. de la période en cours d'exécution, la reconduction du marché peut être anticipée par décision expresse de l'Acheteur adressée au titulaire par courrier recommandé avec accusé de réception qui fixe la date de reconduction. L'anticipation de la période suivante ne peut avoir pour conséquence ni d'augmenter le nombre total de périodes, ni d'augmenter leur durée qui est de 12 mois maximum. La durée globale du marché de trente-six (36) mois ne peut en aucun cas être dépassée. La durée totale effective du marché est ainsi égale à la somme de la durée de la période initiale du marché et de celle de la période reconduite. Le Titulaire du marché ne peut refuser cette reconduction.

5.1.2 Lieu d'exécution

N'importe où

Informations complémentaires :

5.1.3 Durée estimée

Durée : 36 Mois

5.1.4 Renouvellement

Nombre maximal de renouvellements : 2

Autres informations sur le renouvellement : Conformément aux dispositions de l'article R21227 du code de de la commande publique, le présent marché pourra donner lieu à la conclusion d'un nouveau marché public pour la réalisation de prestations similaires, passé sans mise en concurrence ni publicité préalable. Ce nouveau marché devra être conclu dans les trois ans à compter de la notification du marché.

5.1.5 Valeur

Valeur maximale de l'accord-cadre : 1,855,000 Euro

5.1.6 Informations générales

Participation réservée : La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés : Exigence dans l'offre

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

Sources des critères de sélection : Avis

Critère : Inscription à un registre du commerce

Description : Une lettre de candidature (ou imprimé DC1), complétée et datée. En cas de groupement, les candidatures seront présentées soit par l'ensemble des opérateurs économiques groupés, soit par le mandataire s'il justifie des habilitations nécessaires pour représenter ces opérateurs économiques au stade de la passation du marché. ou à défaut : • Déclaration sur l'honneur pour juger qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles R.21433 à R.214316 du Code de la commande publique, et notamment qu'il est en règle au regard des articles L52121 à L521211 du code du travail concernant l'emploi des travailleurs handicapés. NB : la signature de la lettre de candidature n'est pas requise. Toutefois, conformément à l'article R21444 du Code de la commande publique, l'Acheteur n'exigera que du seul candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché public qu'il justifie ne pas relever d'un motif d'exclusion de la procédure de passation du marché • Lorsque le soumissionnaire est en redressement judiciaire, le soumissionnaire produit la copie du ou des jugements prononcés # • Une déclaration du soumissionnaire (ou imprimé DC2), complétée, datée

Critère : Chiffre d'affaires annuel moyen

Description : • Déclaration concernant le chiffre d'affaires global du soumissionnaire et, le cas échéant, le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché, portant au maximum sur les trois (03) 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 # S'il est objectivement dans l'impossibilité de produire l'un des renseignements demandés relatifs à sa capacité financière, le candidat pourra prouver sa capacité par tout autre document considéré comme approprié par l'Acheteur. Sont considérés comme des moyens de preuve appropriés : bon de commandes, factures, business plan validé par toute personne indépendante justifiant des compétences à cet égard. • Déclarations appropriées de banques ou, le cas échéant, preuve d'une assurance des risques professionnels pertinents #

Critère : Références sur des services spécifiés

Description : Une liste des principaux services fournis au cours des trois (03) dernières années indiquant a minima le montant, la date et le destinataire public ou privé # Les éléments de preuve relatifs à des services pertinents fournis dans les trois (03) dernières années seront pris en compte . Les prestations de services sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration sur l'honneur de l'opérateur économique. Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du soumissionnaire et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois (03) dernières années # Indication des titres d'études et professionnels du soumissionnaire ou des cadres de l'entreprise, et notamment des responsables de prestation de services de même nature que celle

du marché # La déclaration concernant l'outillage, le matériel, et l'équipement technique dont le candidat dispose pour la réalisation de marchés de même nature (déclaration à produire en annexe du formulaire DC2).

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Qualité

Description : Critère 1 : Valeur technique (sur 45 points) Sous-Critère 1 (SC1.1) Compréhension des besoins sur 5 points Sous-critère 2 (SC1.2) Process et modalités de pilotage sur 10 points Sous-critère 3 (SC1.3) Process et modalités de traitement par canal sur 20 points Sous-critère 4 (SC1.4) – Moyens techniques – sur 10 points

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

Nombre critère d'attribution : 45

Critère :

Type : Qualité

Description : Critère 2 : Moyens humains dédiés au marché (sur 15 points)

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

Nombre critère d'attribution : 15

Critère :

Type : Prix

Description : Critère 3 : Prix (sur 40 points) Le soumissionnaire sera évalué sur la base du montant total TTC de son DQE

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

Nombre critère d'attribution : 40

5.1.11 Documents de marché

Adresse des documents de marché : https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2025_1THxwW3M50

5.1.12 Conditions du marché public

Conditions de présentation :

Présentation par voie électronique : Requise

Adresse de présentation : https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2025_1THxwW3M50

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

Catalogue électronique : Non autorisée

Variantes : Non autorisée

Description de la garantie financière : Conformément à l'article R.21917 du Code de la commande publique, le paiement de l'avance est conditionné par la constitution préalable d'une garantie à première demande spécifique, s'engageant à rembourser, s'il y a lieu, le montant de l'avance consentie d'un montant équivalent à l'avance toutes taxes comprises. Cette garantie à première demande est libérée à la fin de la résorption de l'avance. La garantie à première demande ne peut pas être remplacée par une caution personnelle et solidaire.

Date limite de réception des offres : 28/11/2025 à 12:00

Date limite de validité de l'offre : 8 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique :

Informations complémentaires : L'ouverture des plis n'est pas publique. Elle est réservée aux personnes ayant reçu délégation par la Direction Générale du fait de leur mission au sein de l'établissement et en conformité avec les règles internes de ce dernier.

Conditions du marché :

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

Non

Un accord de confidentialité est requis : oui

Informations complémentaires sur l'accord de confidentialité : Les informations relatives au marché 2025-025, transmises par Île-de-France Mobilités au titulaire ou tout membre du groupement ou sous-traitant pendant toute la durée du marché, sont délivrées à titre personnel et sont strictement confidentielles.

Facturation en ligne : Autorisée

La commande en ligne sera utilisée : non

Le paiement en ligne sera utilisé : non

Forme juridique que doit revêtir un groupe de soumissionnaires auquel un marché est attribué : En cas d'attribution de l'accord cadre à un groupement conjoint, le mandataire du groupement sera solidaire pour l'exécution du marché, de chacun des membres du groupement pour ses obligations contractuelles.

Montage financier : Les prestations seront financées selon les modalités suivantes. Le financement se fera sur les fonds propres de l'établissement.

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 : Ile de France Mobilités - CIRA de PARIS Préfecture de la région Île-de-France Préfecture de Paris

Organisation chargée des procédures de recours : Ile de France Mobilités - Tribunal Administratif de Paris

Informations relatives aux délais de recours : Recours possibles : Avant la signature du marché : Un référé précontractuel (art. L. 5511 et suivants du Code de Justice Administrative), depuis le début de la procédure jusqu'à la date de conclusion du contrat. Après la signature du marché : Un référé contractuel (art. L. 55113 et suivants du Code de Justice Administrative), le jour suivant la notification du marché et selon les délais précisés par l'article R. 5517 et suivants du Code de Justice Administrative # Un recours en contestation de la validité du contrat (Conseil d'État, 4 avril 2014, n°358994, Département de Tarn et Garonne) dans un délai de 2 mois suivant la parution de l'avis mentionnant à la fois la conclusion du contrat et les modalités de sa consultation.

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché : Ile de France Mobilités

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours : Ile de France Mobilités - Tribunal Administratif de Paris

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : Ile de France Mobilités

Numéro d'enregistrement : 28750007800020

Adresse postale : 39bis-41 rue de Châteaudun

Ville : Paris

Code postal : 75009

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse électronique : alexandre.petit@iledefrance-mobilites.fr

Téléphone : 0153592139

Point de terminaison pour l'échange d'informations (URL) : https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2025_1THxwW3M50

Profil de l'acheteur : <https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Autres points de contact :

Nom officiel : Tribunal Administratif de Paris

Adresse postale : 7 rue de Jouy

Ville : PARIS

Code postal : 75004

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse électronique : greffe.taparis@juradm.fr

Téléphone : 0144594400

Télécopieur : 0182524295

Autres points de contact :

Nom officiel : CIRA de PARIS Préfecture de la région Île-de-France Préfecture de Paris

Adresse postale : 5, rue Leblanc

Ville : PARIS

Code postal : 75911 PARIS CEDEX 15

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse électronique : ccira@parisidf.gouv.fr

Téléphone : 0182524267

Télécopieur : 0182524295

Rôles de cette organisation :

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

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 : fdf301a1-1521-4fa5-8ca1-6fb4392ae671 - 01

Type de formulaire : Mise en concurrence

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

Date d'envoi de l'avis : 21/10/2025 à 15:19

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

Date d'envoi du présent avis à la publication : 21/10/2025