



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:25-135570>

Département(s) de publication : **33**

Annonce n° **25-135570**

---

### Section 1 - Acheteur

#### 1.1 Acheteur

**Nom officiel** : NOUVELLE AQUITAINE THD

**Forme juridique de l'acheteur** : Entreprise publique

**Activité du pouvoir adjudicateur** : Affaires économiques

### Section 2 - Procédure

#### 2.1 Procédure

**Titre** : GESTION DES APPELS ENTRANTS, HOTLINES ET DES FORMULAIRES ÉCRITS

**Description** : Le présent marché a pour objet la mise en œuvre d'un centre de relation client dont les missions se regroupent en trois catégories : - Gestion et traitement des appels téléphoniques entrants et accompagnement de l'utilisateur ; - Gestion et traitement des formulaires écrits et complétés par les usagers sur le site internet de NATHD ; - Gestion d'une boîte mail générique par laquelle le titulaire s'engage à répondre aux mails des usagers.

**Identifiant de la procédure** : ca8a40d1-a789-44fb-81a7-165004489a4e

**Identifiant interne** : 2025-03

**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)** : Gironde ( FRI12 )

**Pays** : France

##### 2.1.4 Informations générales

**Base juridique :**

Directive 2014/24/UE

## **Section 5 - Lot**

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

**Titre :** GESTION DES APPELS ENTRANTS, HOTLINES ET DES FORMULAIRES ÉCRITS

**Description :** Le présent marché a pour objet la mise en œuvre d'un centre de relation client dont les missions se regroupent en trois catégories : - Gestion et traitement des appels téléphoniques entrants et accompagnement de l'utilisateur ; - Gestion et traitement des formulaires écrits et complétés par les usagers sur le site internet de NATHD ; - Gestion d'une boîte mail générique par laquelle le titulaire s'engage à répondre aux mails des usagers.

**Identifiant interne :** 0

#### **5.1.1 Objet**

**Nature du marché :** Services

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

#### **5.1.2 Lieu d'exécution**

**Subdivision pays (NUTS) :** Gironde ( FRI12 )

**Pays :** France

**Informations complémentaires :**

#### **5.1.3 Durée estimée**

**Autre durée :** Inconnu

#### **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

**Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME) :** oui

#### **5.1.11 Documents de marché**

**Adresse des documents de marché :** <https://demat-ampa.fr/entreprise/consultation/605052?orgAcronyme=d6w>

#### **5.1.12 Conditions du marché public**

**Conditions de présentation :**

**Présentation par voie électronique :** Autorisée

**Adresse de présentation :** <https://demat-ampa.fr/entreprise/consultation/605052?orgAcronyme=d6w>

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

**Catalogue électronique :** Non autorisée

**La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) N° 910/2014] est requis(e)**

**Variantes** : Non autorisée

**Date limite de réception des offres** : 14/01/2026 à 12:00

**Date limite de validité de l'offre** : 4 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

**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** : NOUVELLE AQUITAINE THD

**Informations relatives aux délais de recours** : voir documents de la consultation

**Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché** : NOUVELLE AQUITAINE THD

**Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché** : NOUVELLE AQUITAINE THD

**Organisation qui reçoit les demandes de participation** : NOUVELLE AQUITAINE THD

**Organisation qui traite les offres** : NOUVELLE AQUITAINE THD

## **Section 8 - Organisations**

8.1 ORG-0001

**Nom officiel** : NOUVELLE AQUITAINE THD

**Numéro d'enregistrement** : 81070432000029

**Adresse postale** : 5 Place Jean Jaurès

**Ville** : BORDEAUX

**Code postal** : 33000

**Subdivision pays (NUTS)** : Gironde ( FRI12 )

**Pays :** France

**Point de contact :** Service Marchés

**Adresse électronique :** contact@nathd.fr

**Téléphone :** +33 806806006

**Adresse internet :** <https://www.nathd.fr>

**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**

**Organisation qui reçoit les demandes de participation**

**Organisation qui traite les offres**

8.1 ORG-0002

**Nom officiel :** NOUVELLE AQUITAINE THD

**Numéro d'enregistrement :** 81070432000029

**Adresse postale :** 5 Place Jean Jaurès

**Ville :** BORDEAUX

**Code postal :** 33000

**Subdivision pays (NUTS) :** Gironde ( FRI12 )

**Pays :** France

**Adresse internet :** <https://www.nathd.fr>

**Rôles de cette organisation :**

**Organisation chargée des procédures de recours**

**Informations relatives à l'avis**

**Identifiant/version de l'avis :** ace06b5e-1851-4fbc-84a9-424848a9ac1d - 01

**Type de formulaire :** Mise en concurrence

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

**Date d'envoi de l'avis :** 09/12/2025 à 15:30

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

---

**Date d'envoi du présent avis à la publication :** 09/12/2025