



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

BOAMP.fr

Bulletin officiel des annonces des marchés publics

Avis d'attribution 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:26-17993>

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

Annonce n° **26-17993**

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

Avis précédent : 1ebde3cb-2cb2-47be-a43c-f2da21829924-01

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 l'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

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

5.1.10 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

5.1.15 Techniques

Accord-cadre :

Accord-cadre, sans remise en concurrence

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. 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>

Organisation qui signe le marché : Métropole Aix Marseille Provence

Section 6 - Résultats

Valeur maximale des accords-cadres dans cet avis : 1,186,186.07 Euro

6.1 Résultat – Identifiants des lots : LOT-0001

Au moins un lauréat a été choisi.

Accord-cadre :

Valeur maximale de l'accord-cadre : 1,186,186.07 Euro

6.1.2 Informations sur les lauréats

Lauréat :

Nom officiel : ALTA ETIC

Offre :

Identifiant de l'offre : OFFRE ALTA ETIC

Identifiant du lot ou groupe de lots : LOT-0001

Valeur de l'offre : 1,186,186.07 Euro

Sous-traitance : Non

Informations relatives au marché :

Identifiant du marché : Z260073F00

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

Date à laquelle le lauréat a été choisi : 15/01/2026

Date de conclusion du marché : 18/02/2026

Organisation qui signe le marché : Métropole Aix Marseille Provence

6.1.4 Informations statistiques

Offres ou demandes de participation reçues :

Type de soumissions reçues : Offres présentées par voie électronique

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

Téléphone : 0488788813

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

Rôles de cette organisation :

Acheteur

Organisation qui signe le marché

8.1 ORG-0003

Nom officiel : ALTA ETIC

Taille de l'opérateur économique : Moyenne

Numéro d'enregistrement : 48264254300011

Adresse postale : 6 rue Anne Gacon

Ville : Marseille

Code postal : 13016

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

Pays : France

Rôles de cette organisation :

Soumissionnaire

Lauréat de ces lots : LOT-0001

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

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 : 7af9a680-7f16-481e-b929-d47ddb7060be - 01

Type de formulaire : Résultats

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

Date d'envoi de l'avis : 20/02/2026 à 08:31

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

Date d'envoi du présent avis à la publication : 20/02/2026