



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:26-19414>

Département(s) de publication : **93**

Annonce n° **26-19414**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Direction Générale des Finances Publiques

Forme juridique de l'acheteur : Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur : Affaires économiques

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Fourniture de fonctionnalités de centres de contacts à destination de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) et de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)

Description : Fourniture de fonctionnalités de centres de contacts à destination de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) et de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)

Identifiant de la procédure : 2ea95583-a916-4688-9ea4-988386269408

Avis précédent : 426830-2025

Identifiant interne : DGFIP-DGS-2400051

Type de procédure : Ouverte

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv) : 64210000 Services de téléphonie et de transmission de données

2.1.2 Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS) : Seine-Saint-Denis (FR106)

Pays : France

2.1.3 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 30,000,000 Euro

2.1.4 Informations générales

Informations complémentaires : Le marché est consultable dans les locaux du pouvoir adjudicateur à l'adresse mentionnée section 1, sur rendez-vous et dans le respect des secrets protégés par la loi.

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

Sans objet

Droit transnational applicable : Sans objet

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0001

Titre : Fourniture de fonctionnalités de centres de contacts à destination de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) et de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)

Description : Fourniture de fonctionnalités de centres de contacts à destination de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) et de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)

Identifiant interne : DGFIP-DGS-2400051

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 64210000 Services de téléphonie et de transmission de données

Options :

Description des options : 2 reconductions de 12 mois possibles suite au 48 mois initiaux

5.1.2 Lieu d'exécution

N'importe où

Informations complémentaires :

5.1.3 Durée estimée

Date de début : 08/12/2025

Durée : 72 Mois

5.1.4 Renouvellement

Nombre maximal de renouvellements : 2

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

5.1.7 Marché public stratégique

Méthode utilisée pour réduire l'incidence environnementale : Autre

Objectif social promu : Égalité hommes-femmes

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Prix

Nom : Proposition financière

Description : (40%) proposition financière appréciée sur la base d'un scénario de commande, prenant en compte le prix de chaque UO, appels sortants et transferts d'appels, SMS sortants, interactions pour les 6 années du marché

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

Nombre critère d'attribution : 40

Critère :

Type : Qualité

Nom : Qualité technique

Description : (pondération 55%) qualité technique de l'offre appréciée sur la base de 3 sous-critères énoncés dans le règlement de la consultation

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

Nombre critère d'attribution : 55

Critère :

Type : Qualité

Nom : Critère environnementale

Description : Description de l'organisation et des moyens à mettre en oeuvre pour le respect des engagements de dématérialisation des échanges et l'allègement des flux dans le cadre de l'exécution du marché

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

Nombre critère d'attribution : 5

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 Montreuil

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché : Direction Générale des Finances Publiques

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché : Direction Générale des Finances Publiques

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours : Tribunal administratif de Montreuil

Organisation qui signe le marché : Direction Générale des Finances Publiques

Section 6 - Résultats

Valeur maximale des accords-cadres dans cet avis : 75,000,000 Euro

6.1 Résultat – Identifiants des lots : LOT-0001

Au moins un lauréat a été choisi.

Accord-cadre :

Valeur maximale de l'accord-cadre : 75,000,000 Euro

6.1.2 Informations sur les lauréats

Lauréat :

Nom officiel : WORLDLINE France SAS

Sous-traitants du lauréat :

Nom officiel : GLADIA, DIALONCE FRANCE

Offre :

Identifiant de l'offre : TEN-0001

Identifiant du lot ou groupe de lots : LOT-0001

Valeur de l'offre : 30,000,000 Euro

L'offre a été classée : oui

Place sur la liste des lauréats : 1

L'offre est une variante : non

Sous-traitance : Oui

La valeur de la sous-traitance est connue : oui

Valeur de la sous-traitance : 6,500,000 Euro

Le pourcentage de la sous-traitance est connu : non

Informations relatives au marché :

Identifiant du marché : DGFIP-DGS-2400051

Titre : Fourniture de fonctionnalités de centres de contacts à destination de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) et de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)

Date à laquelle le lauréat a été choisi : 21/11/2025

Date de conclusion du marché : 08/12/2025

Organisation qui signe le marché : Direction Générale des Finances Publiques

6.1.4 Informations statistiques

Offres ou demandes de participation reçues :

Type de soumissions reçues : Offres présentées par voie électronique

Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues : 7

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : Direction Générale des Finances Publiques

Numéro d'enregistrement : 13000495500626

Adresse postale : 10 rue Auguste Blanqui

Ville : Montreuil cedex

Code postal : 93186

Subdivision pays (NUTS) : Seine-Saint-Denis (FR106)

Pays : France

Point de contact : Marie-Claude GUILLEVIC

Adresse électronique : drs-achat@dgfip.finances.gouv.fr

Téléphone : 0141635846

Point de terminaison pour l'échange d'informations (URL) : <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise>

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 signe le marché

8.1 ORG-0002

Nom officiel : Tribunal administratif de Montreuil

Numéro d'enregistrement : 13000686900015

Adresse postale : 7 rue Catherine Puig

Ville : Montreuil

Code postal : 93100

Subdivision pays (NUTS) : Seine-Saint-Denis (FR106)

Pays : France

Point de contact : Greffe du tribunal

Adresse électronique : greffe-ta-montreuil@juradm.fr

Téléphone : 0149202000

Télécopieur : 0149202099

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1 ORG-0003

Nom officiel : WORLDLINE France SAS

Taille de l'opérateur économique : Grande

Numéro d'enregistrement : 50975010500108

Adresse postale : Tour Voltaire 1 Place des Degrés

Ville : PUTEAUX

Code postal : 92800

Subdivision pays (NUTS) : Hauts-de-Seine (FR105)

Pays : France

Point de contact : Victoire CHARRIER

Adresse électronique : victoire.charrier@worldline.com

Téléphone : 06647046904

Rôles de cette organisation :

Soumissionnaire

Lauréat de ces lots : LOT-0001

Le lauréat est coté sur un marché réglementé

8.1 ORG-0004

Nom officiel : GLADIA

Taille de l'opérateur économique : Micro, petite ou moyenne

Numéro d'enregistrement : 90993573600035

Adresse postale : 6 B rue du Bas Village

Ville : CESSON-SEVIGNE

Code postal : 35510

Subdivision pays (NUTS) : Ile-et-Vilaine (FRH03)

Pays : France

Adresse électronique : jlqueguiner@gladia.io

Téléphone : 0626794870

Rôles de cette organisation :

Sous-traitant

8.1 ORG-0005

Nom officiel : DIALONCE FRANCE

Taille de l'opérateur économique : Micro, petite ou moyenne

Numéro d'enregistrement : 81443110200049

Adresse postale : 20 rue Thérèse

Ville : PARIS

Code postal : 75001

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse électronique : sales@dial-once.com

Téléphone : 0185086728

Rôles de cette organisation :

Sous-traitant

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : d48fb88b-2721-4a19-8995-38c9da61bfaf - 01

Type de formulaire : Résultats

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

Date d'envoi de l'avis : 24/02/2026 à 16:59

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

Date d'envoi du présent avis à la publication : 24/02/2026