



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:26-20353>

Département(s) de publication : **92**

Annonce n° **26-20353**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Département des Hauts-de-Seine

Forme juridique de l'acheteur : Autorité locale

Activité du pouvoir adjudicateur : Services d'administration générale

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Prestations d'accueil téléphonique pour le compte du Département des Hauts-de-Seine

Description : Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations d'accueil téléphonique pour le compte et dans les locaux du Département des Hauts-de-Seine. Les prestations confiées au titulaire ont pour finalité d'assurer, pour les usagers du Département, un accueil téléphonique de premier niveau et, le cas échéant, de niveau étendu, dans le respect des procédures et des modalités définies par le Département. L'accueil téléphonique de premier niveau s'entend notamment comme la prise en charge des appels entrants, l'identification du motif de l'appel, la délivrance d'informations générales issues de la base documentaire mise à disposition, ainsi que l'orientation des demandes vers les services compétents. Dans ce cadre, les prestations attendues comprennent notamment : - La prise en charge de l'accueil téléphonique de 1er niveau, à titre principal sur la plateforme d'accueil généraliste du Département, et, le cas échéant, dans d'autres services ayant un besoin en accueil téléphonique ; - La consultation et l'exploitation d'une base documentaire composée de fichiers de contacts et de fiches de connaissances thématiques, en vue de fournir aux usagers des réponses relatives aux services délivrés par le Département ou de les orienter vers les services compétents ; - L'enregistrement et le suivi des sollicitations téléphoniques dans l'outil GRC de gestion de l'accueil (CRM Microsoft Dynamics) incluant la traçabilité des échanges et la transmission des informations utiles aux directions opérationnelles concernées ; - Consulter éventuellement certains applicatifs métier (exemple : SOLIS...) pour vérifier les informations données par les usagers et l'actualisation de leurs dossiers

Identifiant de la procédure : 03e10351-2d98-4137-a6ca-7106fb8f5358

Identifiant interne : 20250855

Type de procédure : Ouverte

La procédure est accélérée : non

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79620000 Services de mise à disposition de personnel, y compris de personnel temporaire

Nomenclature supplémentaire (cpv): 75131100 Services généraux de personnel pour les pouvoirs publics

Nomenclature supplémentaire (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.2 Lieu d'exécution

Adresse postale : 57 rue des Longues Raies

Ville : Nanterre

Code postal : 92000

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

Pays : France

2.1.4 Informations générales

Informations complémentaires : La forme retenue pour l'exécution est un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande avec un minimum et avec un maximum en application des articles R2162-2, R2162-4 1° et R2162-13 à R2162-14 du Code de la commande publique dans les limites financières suivantes : - Période initiale (2 ans) : Montant minimum 125 000 euro(s) Ht - Montant maximum 675 000 euro(s) Ht - Pour chaque reconduction d'un an : Montant minimum 62 500 euro(s) Ht - Montant maximum 337 500 euro(s) Ht

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0000

Titre : Prestations d'accueil téléphonique pour le compte du Département des Hauts-de-Seine

Description : Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations d'accueil téléphonique pour le compte et dans les locaux du Département des Hauts-de-Seine. Les prestations confiées au titulaire ont pour finalité d'assurer, pour les usagers du Département, un accueil téléphonique de premier niveau et, le cas échéant, de niveau étendu, dans le respect des procédures et des modalités définies par le Département. L'accueil téléphonique de premier niveau s'entend notamment comme la prise en charge des appels entrants, l'identification du motif de l'appel, la délivrance d'informations générales issues de la base documentaire mise à disposition, ainsi que l'orientation des demandes vers les services compétents. Dans ce cadre, les prestations attendues comprennent notamment : - La prise en charge de l'accueil téléphonique de 1er niveau, à titre principal sur la plateforme d'accueil généraliste du Département, et, le cas échéant, dans d'autres services ayant un besoin en accueil téléphonique ; - La consultation et l'exploitation d'une base documentaire composée de fichiers de contacts et de fiches de connaissances thématiques, en vue de fournir aux usagers

des réponses relatives aux services délivrés par le Département ou de les orienter vers les services compétents ; - L'enregistrement et le suivi des sollicitations téléphoniques dans l'outil GRC de gestion de l'accueil (CRM Microsoft Dynamics) incluant la traçabilité des échanges et la transmission des informations utiles aux directions opérationnelles concernées ; - Consulter éventuellement certains applicatifs métier (exemple : SOLIS...) pour vérifier les informations données par les usagers et l'actualisation de leurs dossiers

Identifiant interne : S-PF-1786443

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79620000 Services de mise à disposition de personnel, y compris de personnel temporaire

Nomenclature supplémentaire (cpv): 75131100 Services généraux de personnel pour les pouvoirs publics

Nomenclature supplémentaire (cpv): 79512000 Centre d'appels

5.1.2 Lieu d'exécution

Adresse postale : 57 rue des Longues Raies

Ville : Nanterre

Code postal : 92000

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

Pays : France

Informations complémentaires :

5.1.3 Durée estimée

Date de début : 18/06/2026

Durée : 48 Mois

5.1.4 Renouvellement

Nombre maximal de renouvellements : 3

L'acheteur se réserve le droit d'effectuer des achats supplémentaires auprès du contractant, comme décrit ici : L'accord-cadre est conclu pour une période initiale de deux (2) ans à compter de sa date de notification. Il peut être reconduit de manière tacite, par périodes successives d'un (1) an, pour une durée maximale de reconduction de deux (2) ans, sans que la durée totale puisse excéder quatre (4) ans

5.1.6 Informations générales

Il s'agit d'un marché récurrent

Description : Janvier 2030

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 : Non requises

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 : Autre

5.1.9 Critères de sélection

Sources des critères de sélection : Avis

Critère : Assurance responsabilité professionnelle pour les risques

Description : Responsabilité civile

Critère : Effectif moyen annuel

Description : Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années

Critère : Chiffre d'affaires annuel général

Description : Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les fournitures, services ou travaux objet du marché, réalisés au cours des trois derniers exercices disponibles

Critère : Autres exigences économiques ou financières

Description : Attestation de régularité fiscaleurssaf vigilancedéclaration du candidat individuelle ou du membre du groupement (Dc2 disponible sur le site du Ministère de l'Economie)Lettre de candidature Habilitation du mandataire par ses cotraitants (Dc1 disponible sur le site du Ministère de l'Economie)

Critère : Inscription à un registre du commerce

Description : Kbis de l'établissement

Critère : Références sur des services spécifiés

Description : Liste des principales fournitures ou des principaux services effectués (3 dernières années) indiquant le montant, la date et le destinataire, prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Qualité

Description : 2. Valeur technique

Pondération (points, valeur exacte) : 39

Critère :

Type : Qualité

Description : Sous-critère 1 : Pertinence de l'équipe mise à disposition pour la prestation

Pondération (points, valeur exacte) : 12

Critère :

Type : Qualité

Description : Sous-critère 2 : Pertinence de la méthodologie relative à l'exécution de la prestation

Pondération (points, valeur exacte) : 8

Critère :

Type : Qualité

Description : Sous-critère 3 : Fréquences et qualité des contrôles des prestations et des mesures correctives mis en place

Pondération (points, valeur exacte) : 6

Critère :

Type : Qualité

Description : Sous-critère 4 : Pertinence de la méthodologie de la mise en place pour garantir la continuité de service

Pondération (points, valeur exacte) : 10

Critère :

Type : Qualité

Description : Sous-critère 5 : Suivi de la qualité de la prestation, outils de gestion et reporting

Pondération (points, valeur exacte) : 3

Critère :

Type : Qualité

Description : 3. Délais d'exécution des prestations

Pondération (points, valeur exacte) : 6

Critère :

Type : Qualité

Description : Sous-critère 1 : Délai de mise à disposition d'un personnel permanent à partir de la réception de la demande du Département

Pondération (points, valeur exacte) : 2

Critère :

Type : Qualité

Description : Sous-critère 2 : Délai de remplacement d'un agent en cas d'absence imprévue

Pondération (points, valeur exacte) : 2

Critère :

Type : Qualité

Description : Sous-critère 3 : Délai de mise à disposition d'un personnel en renfort à partir de la réception de la demande du Département

Pondération (points, valeur exacte) : 2

Critère :

Type : Qualité

Description : 4. Critère social et environnemental

Pondération (points, valeur exacte) : 10

Critère :

Type : Qualité

Description : Sous-critère 1 : Critère social

Pondération (points, valeur exacte) : 5

Critère :

Type : Qualité

Description : Sous-critère 2 : Critère environnemental

Pondération (points, valeur exacte) : 5

Critère :

Type : Prix

Description : 1. Prix

Pondération (points, valeur exacte) : 45

5.1.11 Documents de marché

Adresse des documents de marché : <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1786443>

Canal de communication ad hoc :

Nom : AW Solutions

5.1.12 Conditions du marché public

Conditions de présentation :

Présentation par voie électronique : Requise

Adresse de présentation : <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1786443>

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

Catalogue électronique : Non autorisée

Variantes : Non autorisée

Date limite de réception des offres : 01/04/2026 à 17:00

Date limite de validité de l'offre : 6 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique :

Date d'ouverture : 01/04/2026 à 17:15

Lieu : Département des Hauts-de-Seine

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

Enchère électronique : non

5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen

Organisation chargée des procédures de médiation : Comité consultatif interdépartemental de Versailles de règlement amiable des litiges relatifs aux marchés publics

Organisation chargée des procédures de recours : Tribunal administratif de Cergy-Pontoise

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours : Tribunal administratif de Cergy-Pontoise

TED eSender : Avenue-Web Systèmes

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : Avenue-Web Systèmes

Numéro d'enregistrement : 0CFDC2DF-A1F7-395F-DD62E3366071A409

Ville : Seyssinet-Pariset

Code postal : 38170

Subdivision pays (NUTS) : Isère (FRK24)

Pays : France

Adresse électronique : publications-joue@aws-france.com

Téléphone : +33480041260

Rôles de cette organisation :

TED eSender

8.1 ORG-0002

Nom officiel : Département des Hauts-de-Seine

Numéro d'enregistrement : 65298

Adresse postale : Hôtel du Département des Hauts-de-Seine, 57 rue des longues raies

Ville : Nanterre

Code postal : 92000

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

Pays : France

Point de contact : Siffredi Georges

Adresse électronique : commande-publique-78-92@hauts-de-seine.fr

Téléphone : 0806000092

Adresse internet : <https://achats.hauts-de-seine.fr/>

Profil de l'acheteur : <https://achats.hauts-de-seine.fr/>

Rôles de cette organisation :

Acheteur

8.1 ORG-0003

Nom officiel : Tribunal administratif de Cergy-Pontoise

Numéro d'enregistrement : 0CFDC329-D7EF-6F3D-69A74F6431C92E5C

Adresse postale : 2-4 bd de l'Hautil

Ville : Cergy-Pontoise

Code postal : 95027

Subdivision pays (NUTS) : Val-d'Oise (FR108)

Pays : France

Adresse électronique : greffe.ta-cergy-pontoise@juradm.fr

Téléphone : 0130173400

Télécopieur : 0130173459

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

8.1 ORG-0004

Nom officiel : Comité consultatif interdépartemental de Versailles de règlement amiable des litiges relatifs aux marchés publics

Numéro d'enregistrement : 0CFDC353-F77C-A25E-199017FD201364F3

Adresse postale : 5, rue Leblanc

Ville : Paris

Code postal : 75911

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse électronique : pref-ccira-versailles@paris-idf.gouv.fr

Téléphone : 0182524267

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de médiation

8.1 ORG-0005

Nom officiel : Tribunal administratif de Cergy-Pontoise

Numéro d'enregistrement : 0CFDC363-D366-A7E7-60AFDF12E12EFD81

Adresse postale : 2-4 bd de l'Hautil

Ville : Cergy-Pontoise

Code postal : 95027

Subdivision pays (NUTS) : Val-d'Oise (FR108)

Pays : France

Adresse électronique : greffe.ta-cergy-pontoise@juradm.fr

Téléphone : 0130173400

Télécopieur : 0130173459

Rôles de cette organisation :

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Section 11 - Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : f9ffc3e9-592b-4743-94ac-f34cf3fee8f2 - 01

Type de formulaire : Mise en concurrence

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

Date d'envoi de l'avis : 26/02/2026 à 18:01

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

Date d'envoi du présent avis à la publication : 26/02/2026