



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:26-35006>

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

Annonce n° **26-35006**

---

### 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**

**Durée :** 24 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

**5.1.10 Critères d'attribution**

**Critère :**

**Type :** Prix

**Description :** Prix (35%) apprécié au regard des montants indiqués dans le détail quantitatif estimatif (DQE) et calculé comme suit :  $35 \times \text{#####} \text{##} \text{#####} \text{##} \text{#####} \text{##} \text{#####} \text{##} \text{#####} \text{#####}$

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

**Nombre critère d'attribution :** 100

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Description** : Technique (65 %) se décomposant comme suit : # Compétence de l'équipe (chef de projet et téléconseillers) (20 %) ; # Adéquation des moyens pour assurer la prestation (30 %) ; # Objectifs fixés par le candidat pour la qualité de service (10 %) ; # Compréhension des enjeux et de l'environnement de NATHD (5 %).

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

**Nombre critère d'attribution** : 100

#### 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** : 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 signe le marché** : NOUVELLE AQUITAINE THD

## Section 6 - Résultats

**Valeur maximale des accords-cadres dans cet avis** : 0 Euro

**6.1 Résultat – Identifiants des lots** : LOT-0001

Au moins un lauréat a été choisi.

**Accord-cadre** :

**Valeur maximale de l'accord-cadre** : 0 Euro

**6.1.2 Informations sur les lauréats**

**Lauréat** :

**Nom officiel** : SAY TOUT COM

**Offre** :

**Identifiant de l'offre** : Offre pour le lot 0 de SAY TOUT COM

**Identifiant du lot ou groupe de lots** : LOT-0001

**Sous-traitance** : Non

**Informations relatives au marché** :

**Identifiant du marché** : 2026S00004

**Date de conclusion du marché : 04/04/2026**

**Organisation qui signe le marché : NOUVELLE AQUITAINE THD**

#### **6.1.4 Informations statistiques**

**Offres ou demandes de participation reçues :**

**Type de soumissions reçues : Offres**

**Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues : 5**

## **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 signe le marché**

### **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**

8.1 ORG-0003

**Nom officiel** : SAY TOUT COM

**Taille de l'opérateur économique** : Petite

**Numéro d'enregistrement** : 507706513

**Ville** : COUZEIX

**Code postal** : 87270

**Subdivision pays (NUTS)** : Haute-Vienne ( FRI23 )

**Pays** : France

**Rôles de cette organisation** :

**Soumissionnaire**

**Lauréat de ces lots** : LOT-0001

**Informations relatives à l'avis**

**Identifiant/version de l'avis** : 0a0802b1-2be5-46c8-8209-0e22fa085433 - 01

**Type de formulaire** : Résultats

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

**Date d'envoi de l'avis** : 07/04/2026 à 10:12

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

---

**Date d'envoi du présent avis à la publication** : 07/04/2026