

France-Lyon: Call centre
OJ S 53/2021 17/03/2021
Contract notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Carsat Rhône Alpes

Postal address: 1 rue Antoine Charial

Town: Lyon Cedex 03

NUTS code: FRK Auvergne-Rhône-Alpes

Postal code: 69436

Country: France

E-mail: Polemarches@carsat-ra.fr

Internet address(es):

Main address: <https://meoss.achatpublic.com/sdm/ent/gen/index.jsp>

Address of the buyer profile: <https://meoss.achatpublic.com/sdm/ent/gen/index.jsp>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2021_Kn9P4yj6eu

https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2021_Kn9P4yj6eu

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2021_Kn9P4yj6eu

Additional information can be obtained from another address:

Official name: Carsat Rhône Alpes

Postal address: 1 rue Antoine Charial

Town: Lyon

NUTS code: FRK Auvergne-Rhône-Alpes

Postal code: 69436

Country: France

E-mail: Polemarches@carsat-ra.fr

Internet address(es):

Main address: https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2021_Kn9P4yj6eu

https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2021_Kn9P4yj6eu

Address of the buyer profile: https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2021_Kn9P4yj6eu

https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2021_Kn9P4yj6eu

I.4. Type of the contracting authority

Other type: Organisme de droit privé poursuivant une mission de service public

I.5. Main activity

Social protection

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Prestation appels entrants et sortants/fourniture d'une offre téléphonique «Bien vieillir» pour les Carsat Auvergne et Rhône-Alpes
Reference number: 2021-206-APOO006

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Prestation appels entrants et sortants/fourniture d'une offre téléphonique «Bien vieillir» pour les Carsat Auvergne et Rhône-Alpes.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79512000 Call centre

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FRK Auvergne-Rhône-Alpes

II.2.4. Description of the procurement

Prestation appels entrants et sortants/fourniture d'une offre téléphonique «Bien vieillir» pour les Carsat Auvergne et Rhône-Alpes.

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 18

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Présentation des capacités techniques, financières et professionnelles de la société à assurer la prestation (moyens humains, moyens matériels, chiffres d'affaires pour les trois derniers exercices).

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Liste de références, pour des prestations similaires, précises et identifiables (nom de l'organisme, correspondant, description des prestations, dates et durées, lieu, montant) lors des trois dernières années.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 14/04/2021 Local time: 10:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

French

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 6 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 14/04/2021 Local time: 14:00

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

L'acte d'engagement dûment complété et signé par le représentant qualifié de l'entreprise habilité pour signer le marché. Un document justifiant cette habilitation devra être joint au dossier.

Cadre technique de réponse comprenant les éléments suivants:

- les moyens techniques mis en œuvre: les prérequis techniques (détail article 5.2.2 du CCTP). Les règles de contrôle et de sécurité (détail article 6 du CCTP);
- qualité de l'organisation: modalités d'organisation — la formation mise en œuvre et le suivi de montée en compétences des téléconseillers. Les moyens mis en place pour s'assurer de l'acquisition des connaissances des offres action sociale des Carsat Auvergne et Rhône-Alpes et des conditions générales de leur attribution;
- l'organisation et les moyens mis en œuvre pour assurer la réalisation des prestations décrites dans le CCTP;
- la description des supervisions mises en place et du taux d'encadrement;
- le découpage en étapes de la prestation avec un calendrier estimatif pour chacune des étapes identifiées par le candidat;
- le type de gouvernance du projet souple et réactif envisagé;
- les modalités de reporting et de bilans;
- etc.

Mesure de la qualité de la réponse téléphonique — l'organisation et les moyens mis en place pour assurer l'amélioration continue du service rendu et notamment de la qualité des réponses (réponses justes et complètes) en cohérence avec l'atteinte des objectifs fixés dans le CCTP;

- outil à disposition;
- évaluation de l'acquisition des connaissances;
- nombre d'écoutes/fréquence;
- évaluation du respect des procédures;
- évaluation de la qualification des contacts/thématiques dans l'outil de gestion de la relation clients des Carsat;
- suivi et évaluation des appels transmis en niveau 2 aux équipes Carsat;
- étalonnage/durée de communication;
- etc.

— les ressources humaines mobilisées et expertise: le descriptif de l'équipe mobilisée — effectif — profil des personnes:

— joindre le curriculum vitae des intervenants pressentis pour chaque mission indiquée dans le CCTP en précisant leurs compétences, expertises, références et missions en rapport avec le marché;

— indiquer l'ancienneté dans le poste des téléconseillers et de l'équipe d'encadrement;

— les propositions en matière de mise à disposition de données médico-sociales, sur le périmètre géographique d'intervention des Carsat Rhône-Alpes et Auvergne.

Mémoire technique complémentaire si le candidat souhaite fournir des informations complémentaires.

Tout document que le candidat jugera nécessaire pour argumenter son offre.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal judiciaire de Lyon

Postal address: 67 rue Servient

Town: Lyon

Postal code: 69003

Country: France

Internet address: <https://www.cours-appel.justice.fr/lyon/tribunal-judiciaire-de-lyon>

VI.5. Date of dispatch of this notice

12/03/2021

