

France-PARIS: Call centre
OJ S 103/2018 01/06/2018
Contract notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: GIE COMUTITRES

Postal address: 21, Boulevard Haussmann

Town: PARIS

NUTS code: FR France

Postal code: 75009

Country: France

Contact person: Bénédicte Edorh Tossa

E-mail: b.edorhtossa@comutitres.fr

Telephone: +33 156952294

Fax: +33 156950544

Internet address(es):

Main address: www.comutitres.fr

Address of the buyer profile: https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2018_9x02JE2HQ7

I.3. Communication

Access to the procurement documents is restricted. Further information can be obtained at:

https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2018_9x02JE2HQ7

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

I.6. Main activity

Recreation, culture and religion

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Centre de relation client à distance (CRC)

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Le marché Centre de Relation Client (CRC) recouvre la plupart des contacts de la relation client, entrants et sortants. Il comprend les prestations suivantes:

- le traitement des souscriptions et renouvellement de souscriptions,
 - le traitement des demandes SAV et réclamations niveau 1 et 2,
 - le traitement d'actes financiers,
 - le recouvrement,
 - le traitement de Détection et de Lutte Contre la Fraude,
 - la gestion de la relation avec les Tiers Payant (TP), les Conseils Départementaux (CD), les établissements scolaires et les agences et contrôleurs des transporteurs,
 - le traitement de campagnes de communication,
 - l'éditique sortante.
- Cette liste n'est pas exhaustive.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: yes
Tenders may be submitted for all lots

II.2. Description

II.2.1. Title

Centre de Relation Client à distance
Lot No: 1

II.2.2. Additional CPV code(s)

79512000 Call centre, 72310000 Data-processing services, 79420000 Management-related services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR France

II.2.4. Description of the procurement

Le présent accord-cadre Centre de Relation Clients (CRC) a pour périmètre le traitement de la relation client à distance de COMUTITRES.

Ses fonctions recouvrent la plupart des contacts de la relation client à distance, entrants et sortants, soit principalement:

- La gestion et le traitement de la relation client multi-produit, multicanal,
- le traitement des souscriptions et renouvellement de souscriptions,
- le traitement des demandes SAV et réclamations niveau 1 et 2,
- le traitement d'actes financiers,
- le recouvrement,
- le traitement de Détection et de Lutte Contre la Fraude,
- la gestion de la relation avec les Tiers Payant (TP), les Conseils Départementaux (CD), les établissements scolaires et les agences et contrôleurs des transporteurs,
- le traitement de campagnes de communication.

La présente consultation inclut 2 lots, sans minimum, ni maximum et le lot 1 fera ainsi l'objet:

- D'un accord-cadre double-attributaire à bons de commande portant sur la Gestion et le traitement de la relation clients multi-produit, multicanal (lot 1):
- Certaines activités de relation client (exemple: tchat, réseaux sociaux) feront l'objet de marchés subséquents le cas échéant. Ces marchés subséquents peuvent être attribués à un ou aux deux titulaires de l'accord-cadre.

Ces accords-cadres sont fixés sans minimum ni maximum.

Pour le lot 1, la répartition entre les deux prestataires s'opère, sous réserve de volume de production, dans une fourchette comprise entre 40 et 60 % des volumes. La répartition se fera selon des critères définis par COMUTITRES et présentés dans le DCE et pourra être revue annuellement.

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

Value excluding VAT: 42 000 000,00 EUR

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

Duration in months: 67

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Les accords-cadres seront conclus pour une période ferme de 4 ans et 7 mois. Il sera également inclus une période optionnelle d'une durée d'un an soit une durée maximale de marché égale à 5 ans et 7 mois.

II.2.9. Information about the limits on the number of candidates to be invited

Envisaged number of candidates: 6 Objective criteria for choosing the limited number of candidates:

Il sera retenu les 6 meilleurs candidats pour l'envoi du Document de Consultation aux Entreprises (DCE). Ainsi, l'envoi du dossier global sera effectué à 6 entreprises maximum. Les candidatures déclarées recevables au regard des documents demandés feront l'objet d'une analyse financière puis d'une notation technique selon les 3 critères suivants:

— critère no1: la capacité à réaliser la prestation à hauteur de 45 % de la note technique globale,

— critère no2: les moyens à hauteur de 30 % de la note technique globale,

— critère no3: l'organisation générale à hauteur de 25 % de la note technique globale.

Les candidats ayant obtenu une note technique <10/20 ne seront pas retenus pour le classement.

A l'issue du classement effectué selon ces critères, le dossier de consultation est envoyé aux 6 meilleurs candidats.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: yes

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Des avenants et marchés complémentaires pourront être conclus sans mise en concurrence conformément aux règles et principes juridiques en vigueur.

Le GIE Comutitres se réserve la possibilité de confier aux titulaires des accords-cadres, des marchés ou accord-cadre ayant pour objet la réalisation de prestations similaires qui leurs sont confiées au titre du présent contrat, par application de l'article 30-I-7o du décret no 2016-306 relatif aux marchés publics.

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

S'ils le souhaitent, les candidats peuvent candidater aux 2 lots de la présente consultation. Dans ce cas, ils devront remettre un dossier différent et non combiné pour chaque lot. Chaque lot est attribué séparément à l'entreprise dont l'offre est retenue.

II.2. Description

II.2.1. Title

Editique sortante

Lot No: 2

II.2.2. Additional CPV code(s)

72512000 Document management services, 72310000 Data-processing services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR France

II.2.4. Description of the procurement

L'éditique sortante comprend principalement:

- Impression des courriers de gestion/campagne et lettres-chèques,
- Envoi des courriers et envois spéciaux.

Cette liste est non exhaustive.

La présente consultation inclut, sans minimum, ni maximum fera ainsi l'objet: d'un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande, sans minimum ni maximum, pour les activités éditique sortante.

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

Value excluding VAT: 520 000,00 EUR

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

Duration in months: 67

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Les accords-cadres seront conclus pour une période ferme de 4 ans et 7 mois. Il sera également inclus une période optionnelle d'une durée d'un an soit une durée maximale de marché égale à 5 ans et 7 mois.

II.2.9. Information about the limits on the number of candidates to be invited

Envisaged number of candidates: 5 Objective criteria for choosing the limited number of candidates:

Il sera retenu les 5 meilleurs candidats pour l'envoi du Document de consultation aux entreprises (DCE). Ainsi, l'envoi du dossier global sera effectué auprès de 5 entreprises maximum.

Les candidatures déclarées recevables au regard des documents demandés, feront l'objet d'une analyse financière puis d'une notation technique selon les 3 critères suivants:

- critère numéro 1: la capacité à réaliser la prestation à hauteur de 45 % de la note technique globale,
- critère numéro 2: les moyens à hauteur de 30 % de la note technique globale,
- critère numéro 3: l'organisation générale à hauteur de 25 % de la note technique globale.

Les candidats ayant obtenu une note technique < 10/20 ne sont pas retenus pour le classement.

À l'issue du classement effectué selon ces critères, le dossier de consultation est envoyé aux 5 meilleurs candidats.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: yes

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Des avenants et marchés complémentaires pourront être conclus sans mise en concurrence conformément aux règles et principes juridiques en vigueur.

Le GIE Comutitres se réserve la possibilité de confier aux titulaires des accords-cadres, des marchés ou accord-cadre ayant pour objet la réalisation de prestations similaires qui leurs sont confiées au titre du présent.

Contrat, par application de l'article 30-I-7o du décret no 2016-306 relatif aux marchés publics.

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

S'ils le souhaitent, les candidats peuvent candidater aux deux lots de la présente consultation. Dans ce cas, ils devront remettre un dossier différent et non combiné pour chaque lot. Chaque lot est attribué séparément à l'entreprise dont l'offre est retenue.

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

Les candidats doivent joindre à leur demande de participation les documents et les renseignements suivants:

- 1) Certificat d'inscription au registre professionnel ou au registre du commerce (dans les conditions prévues par la législation de l'État où le candidat est établi, en cas d'entreprise étrangère), ou le cas échéant, motif de non-inscription au registre;
- 2) L'imprimé «Déclaration du candidat» référencé DC2 dûment complété, ou éléments équivalents pour les candidats non établis en France;
- 3) L'imprimé DC1 «Lettre de candidature et habilitation du mandataire par ses co-traitants» (pour les groupements) dûment complété. Ces documents sont disponibles sur le site Internet: <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-ducandidat>.
- 4) Une fiche de présentation de la société indiquant les informations suivantes: raison sociale, adresse du Siège, no de SIRET, code APE, appartenance éventuelle à un groupe, actionnariat, organigramme juridique du groupe, coordonnées du correspondant du candidat pour le présent dossier.

Dans le cas d'une réponse du candidat en groupement d'entreprises, l'ensemble des documents précités est à fournir par chaque co-traitant;

5) Le candidat précise la part du marché qu'il a l'intention de sous-traiter à des tiers ainsi que les sous-traitants proposés, ce qui ne diminue en rien la responsabilité de l'opérateur économique principal.

Ces documents, certificats ou attestations sont produits en langue française.

6) Le candidat fournit une attestation sur l'honneur par laquelle il s'engage à respecter et à faire respecter par les opérateurs travaillant pour son compte la déclaration de l'OIT (Organisation internationale du travail).

De 1998 relative aux principes et droits fondamentaux au travail et les dispositions des 8 conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT), notamment lorsque celles-ci ne sont pas intégrées dans les lois et règlements du pays où la production s'effectue. Il doit être en mesure de justifier de ce respect en cours d'exécution du marché.

Les 8 conventions fondamentales de l'OIT sont les suivantes:

- la convention sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical (C 87, 1948),
- la convention sur le droit d'organisation et de négociation collective (C 98, 1949),
- la convention sur le travail forcé (C 29, 1930),
- la convention sur l'abolition du travail forcé (C 105, 1957),
- la convention sur l'égalité de rémunération (C 100, 1951),
- la convention concernant la discrimination (emploi et profession, C 111, 1958),
- la convention sur l'âge minimum (C 138, 1973),
- la convention sur les pires formes de travail des enfants (C 182, 1999).

Voir: <http://www.ilo.org/declaration/thedeclaration/lang--fr/index.htm>.

Le cas échéant, une certification en matière de responsabilité sociale (norme SA 8000 ou tous les autres justificatifs regardés comme équivalents), attestant du respect de ces dispositions, est fournie par le candidat.

Ce dernier précise le périmètre se rapportant à cette certification (par exemple, le nombre et le pourcentage de sites certifiés).

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Liste et description succincte des critères de sélection pour les 2 lots:

- 1) Une déclaration indiquant, pour chacun des 3 derniers exercices disponibles, le chiffre d'affaires annuel global et le chiffre d'affaires annuel relatif aux prestations faisant l'objet du marché;
- 2) La structure de la société (filiales, actionnaires...).

Dans le cas où le candidat demande la prise en compte des capacités d'autres entreprises, justificatifs de leurs capacités et du fait que le candidat en disposera bien pour l'exécution du marché.

Le dernier chiffre d'affaires annuel du candidat doit représenter au moins 2 fois le montant total annuel du Marché estimé par le GIE Comutitres pour lequel il candidate.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Liste et description succincte des critères de sélection:

Liste et description succincte des critères de sélection pour les 2 lots:

- 1) La présentation d'une liste des principaux services de l'opérateur économique, au cours des 3 dernières années, dans le domaine du présent avis en indiquant: le montant, la durée, la date, les volumes traités ainsi que le nom du client avec les coordonnées d'un interlocuteur;

2) Une déclaration indiquant les moyens du candidat: une description de l'outillage, du matériel et de l'équipement technique dont le candidat disposera et la description de l'équipement technique ainsi que des mesures employées par le candidat pour s'assurer de la qualité des moyens d'étude et de recherche de son entreprise;

3) L'organisation générale de l'entreprise: une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pendant les 3 dernières années.

Dans le cas où le candidat demande la prise en compte des capacités d'autres entreprises, justificatif de leurs capacités et du fait que le candidat en disposera bien pour l'exécution du marché.

III.1.4. Objective rules and criteria for participation

List and brief description of rules and criteria:

Comutitres vérifie que les entreprises ont bien remis l'ensemble des documents demandés aux points III.1.1), III.1.2) et III.1.3). Toute candidature ne comprenant pas l'ensemble des documents et renseignements demandés et/ou ne répondant pas à un des points demandés pourra être rejetée. Les candidatures déclarées recevables au regard des documents demandés, feront l'objet d'une analyse financière puis d'une notation technique selon les 3 critères suivants:

— Critère 1: la capacité à réaliser la prestation à hauteur de 45 % de la note technique globale (cf.1) du III.1.3);

— Critère 2: les moyens à hauteur de 30 % de la note technique globale (cf.2) du III.1.3);

— Critère 3: l'organisation générale à hauteur de 25 % de la note technique globale (cf.3) du III.1.3).

Les candidats ayant obtenu une note technique <10/20 ne sont pas retenus pour le classement.

À l'issue du classement effectué selon ces critères, le DCE est envoyé aux:

— 6 meilleurs candidats pour le lot 1,

— 5 meilleurs candidats pour le lot 2.

III.1.7. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them

Les offres doivent être exprimées en EUR. Les prix sont fermes pour la 1ère année de marché, puis révisables annuellement selon les conditions fixées au dossier de consultation. Le paiement s'effectue par virement, 30 jours fin de mois à compter de la date d'émission de la facture. Comutitres est un groupement d'intérêt économique dont les membres financeurs sont les entreprises ayant conclu avec Île-de-France Mobilités un contrat portant sur l'exploitation de services de transport public de voyageurs en Île-de-France.

III.1.8. Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded

Les opérateurs économiques ont la faculté de se présenter en groupement. Un opérateur économique répondant seul est autorisé à répondre aussi dans un groupement, à la condition de ne pas être le mandataire.

Un opérateur économique ne peut pas répondre à la présente consultation en tant que membre de plusieurs Groupements. Que le groupement soit solidaire ou conjoint, le mandataire est toujours solidaire de chacun des membres du groupement pour leurs obligations contractuelles. Les groupements doivent préciser la forme du Groupement constitué et désigner le mandataire du groupement. Le GIE Comutitres se réserve la possibilité de transformer la forme juridique du groupement s'il considère que cela est nécessaire pour la bonne exécution du marché.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Negotiated procedure with prior call for competition

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

The procurement involves the establishment of a framework agreement

Framework agreement with several operators

IV.1.4. Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue

Recourse to staged procedure to gradually reduce the number of solutions to be discussed or tenders to be negotiated

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: 25/06/2018 Local time: 12:00

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

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

La consultation est lancée selon la procédure négociée avec appel à la concurrence préalable (article 74 du décret no 2016-360 du 25.3.2016).

Le candidat répond sur https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2018_9x02JE2HQ7.

En cas de difficulté technique, question, notre support technique est joignable du lundi au vendredi de 8:00 à 18:30 au 0892 23 21 20.

Le candidat se référera aux pré-requis techniques disponibles sur la plateforme.

La candidature qui ne serait pas complètement chargée en ligne avant la date et heure limites, sera rejetée.

Le candidat peut adresser, dans les délais impartis, une copie de sauvegarde (CS) de sa candidature/offre sur support physique électronique ou support papier, par courrier avec avis de réception ou être remis contre récépissé directement à COMUTITRES, hors jours fériés, pendant les heures d'ouvertures des bureaux soit de.

9:30-12:00 et 14:00-17:00. Cet envoi porte obligatoirement la mention «Copie de sauvegarde». Les réponses dématérialisées dans lesquelles un virus serait détecté ne feront pas l'objet d'une tentative de restauration. Elles seront réputées n'avoir jamais été reçues et le candidat en sera informé: les CS seront alors examinées.

En cas de remise hors délai des CS, celles-ci seront réputées n'avoir jamais été reçues et le candidat en sera informé, les CS seront rejetées et retournées au candidat sans avoir été examinées.

Les candidatures/offres par télécopie ou par courriel ne sont pas admises. Les documents transmis au format .exe ne sont pas acceptés.

Au cours de la sélection des candidatures, le GIE Comutitres se réserve la possibilité de demander d'autres documents complémentaires aux candidats. Après examen des documents, le GIE Comutitres évalue la capacité du candidat et sélectionne les candidats aptes à présenter une offre. La candidature ainsi que tout échange d'informations doivent être rédigés en français. L'examen des variantes est subordonné à la remise d'une offre de base conforme aux prescriptions du cahier des charges.

La présente consultation implique la mise en place:

- d'un accord-cadre double-attributaires à marchés subséquents et à bons de commande portant sur la Gestion et le traitement de la relation clients multi-produit, multicanal (lot 1),
- d'un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande, sans minimum ni maximum, portant sur l'édition sortante (lot 2).

La fourniture du Document de consultation aux entreprises (DCE) sera soumise à la signature préalable d'un engagement de confidentialité. Le délai dans lequel ce document devra être signé sans modifications ni réserves sera indiqué dans le message accompagnant l'envoi de cet engagement. Faute de transmission dans les délais indiqués, la candidature sera rejetée. Pour les candidatures retenues, le lien et les codes permettant de télécharger le DCE seront précisés dans le courriel d'invitation à présenter une offre. Les critères d'attribution de chacun des lots seront énoncés dans le DCE remis aux candidats sélectionnés à l'issue de la phase de candidature.

L'attribution du marché entraînera obligatoirement la rematérialisation de l'ensemble des pièces et leur signature manuscrite.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal administratif de Paris

Postal address: 7 rue de Jouy

Town: Paris

Postal code: 75181 Cedex 04

Country: France

E-mail: greffe.ta-paris@juradm.fr

Telephone: +33 144594400

Fax: +33 144594646

Internet address: <http://paris.tribunal-administratif.fr/>

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: GIE COMUTITRES

Postal address: 21 Boulevard Haussmann

Town: Paris

Postal code: 75009

Country: France

VI.5. Date of dispatch of this notice

31/05/2018