

France-Montreuil: Call centre
OJ S 204/2022 21/10/2022
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: urssaf de Paris-Région parisienne

National registration number: 78861779300013

Postal address: 22-24 rue de Lagny

Town: Montreuil Cedex

NUTS code: FR106 Seine-Saint-Denis

Postal code: 93518

Country: France

E-mail: Christian.renard@urssaf.fr

Telephone: +33 649555106

Internet address(es):

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

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

I.4. Type of the contracting authority

Other type: Organisme privé en charge d'une mission de service public

I.5. Main activity

Social protection

Section II: Object

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

gestion externalisée des flux téléphoniques et prestations associées pour l'urssaf Ile de France

Reference number: 2022/08

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

la présente consultation a pour objet de sélectionner un prestataire à qui sera confié la gestion externalisée des flux téléphoniques et prestations associées pour l'urssaf Ile de France. Les conditions particulières d'exécution des prestations à réaliser sont définies dans le cahier des clauses techniques particulières (cctp). ?

II.1.6.

Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Lowest offer: 3 031 620,00 EUR / Highest offer: 4 818 910,00 EUR taken into consideration

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79512000 Call centre

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR1 Ile-de-France

II.2.4. Description of the procurement

les prestations concernent la gestion externalisée des flux téléphoniques et prestations associées pour l'urssaf Ile de France. Les lignes téléphoniques permettant de joindre l'urssaf ont été largement refondues récemment et s'organisent désormais autour de deux lignes principales : le 3957 pour les employeurs du régime général et le 3698 pour les travailleurs indépendants, sous régime classique ou de l'autoentreprise

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Valeur technique / Weighting: 70

Cost criterion - Name: Prix des prestations / Weighting: 30

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

en application des dispositions de l'article R. 2122-7 du code de la commande publique, l'urssaf IDF se réserve la possibilité de confier aux titulaires la réalisation de prestations similaires à celles du présent marché

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 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

The procurement involves the establishment of a framework agreement

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.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2022/S 107-300311](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

Contract No: 2022/29

Title:

gestion externalisée des appels des cotisants de l'urssaf Ile de France

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

10/10/2022

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 13

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: h2a TELEMARKETING

Postal address: 18 rue Roger Simon Barboux

Town: Arcueil

NUTS code: FR107 Val-de-Marne

Postal code: 94110

Country: France

Internet address: <http://www.groupeh2a.com>

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Initial estimated total value of the contract/lot: 3 900 000,00 EUR

Lowest offer: 3 031 620,00 EUR / Highest offer: 4 818 910,00 EUR taken into consideration

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: tribunal judiciaire de Paris

Postal address: parvis du Tribunal de Paris

Town: Paris Cedex 17

Postal code: 75859

Country: France

Telephone: +33 144325151

Fax: +33 144327856

Internet address: <http://www.justice.gouv.fr/sve-saisine-par-voie-electronique-12799/>

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: le Comité consultatif interdépartemental de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics de versailles

Postal address: 5 rue Leblanc

Town: Paris Cedex 15

Postal code: 75911

Country: France

E-mail: Pref-ccira-versailles@paris-idf.gouv.fr

Telephone: +33 182524272

Fax: +33 182524295

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

chapitre II de l'ordonnance no 2009-515 du 7 mai 2009 relative aux procédures de recours applicables aux contrats de la commande publique

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

Official name: greffe du Tribunal judiciaire de Paris

Postal address: parvis du Tribunal de Paris

Town: Paris Cedex 17

Postal code: 75859

Country: France

Telephone: +33 144325151

Fax: +33 144327856

Internet address: <http://www.justice.gouv.fr/sve-saisine-par-voie-electronique-12799/>

VI.5. Date of dispatch of this notice

18/10/2022