

590324-2026 - Competition

France – Call centre – Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales

OJ S 165/2026 27/08/2026

Contract or concession notice – standard regime - Change notice
Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Email: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Legal type of the buyer: Regional authority

Activity of the contracting authority: General public services

Activity of the contracting entity: Urban railway, tramway, trolleybus or bus services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales

Description: Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales

Procedure identifier: b4f8036d-906c-42ee-bce9-27f159d97c4e

Internal identifier: DAF_2025_000205

Type of procedure: Negotiated with prior publication of a call for competition / competitive with negotiation

The procedure is accelerated: no

Main features of the procedure: Procédure avec négociation

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Additional classification (cpv): 79511000 Telephone operator services, 72253100 Helpdesk services, 72222300 Information technology services, 63710000 Support services for land transport

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Ain (FRK21)

Country: France

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Allier (FRK11)

Country: France

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Ardèche (FRK22)

Country: France

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Cantal (FRK12)
Country: France

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Drôme (FRK23)
Country: France

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Haute-Loire (FRK13)
Country: France

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)
Country: France

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Isère (FRK24)
Country: France

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Loire (FRK25)
Country: France

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)
Country: France

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Rhône (FRK26)
Country: France

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Savoie (FRK27)
Country: France

2.1.3. Value

Maximum value of the framework agreement: 30 000 000,00 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/25/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice
Purely national exclusion grounds:

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: DAF_2025_000205

Description: Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales

Internal identifier: 1

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Additional classification (cpv): 79511000 Telephone operator services, 72253100 Helpdesk services, 72222300 Information technology services, 63710000 Support services for land transport

Options:

Description of the options: L'acheteur se réserve la possibilité de passer des marchés de prestations similaires dans les conditions de l'article R. 2122-7 du code de la commande publique, constitutives d'options au sens de la directive européenne.

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Ain (FRK21)

Country: France

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Allier (FRK11)

Country: France

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Ardèche (FRK22)

Country: France

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Cantal (FRK12)

Country: France

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Drôme (FRK23)

Country: France

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Country: France

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Country: France

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Isère (FRK24)

Country: France

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Loire (FRK25)

Country: France

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Country: France

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Rhône (FRK26)

Country: France

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Savoie (FRK27)

Country: France

5.1.3. Estimated duration

Duration: 96 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 3

Other information about renewals: La durée initiale du contrat est de 24 mois. Le marché est reconductible 3 fois pour une durée de 24 mois . Ainsi la durée maximale du contrat est de 96 mois.

5.1.5. Value

Maximum value of the framework agreement: 30 000 000,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

Additional information: Le montant maximum HT par période d'exécution (initiale puis reconduction) est de 7 500 000,00 EUR, soit un montant total maximum HT (sur la durée totale) de 30 000 000,00 EUR. Accord-cadre mono-attributaire exécuté par bons de commande et par marchés subséquents conclus avec le titulaire, sans remise en concurrence.

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: General yearly turnover

Description of selection criterion: Déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat et le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché public, portant sur les trois derniers exercices disponibles en fonction de la date de création de l'entreprise ou du début d'activité de l'opérateur économique, dans la mesure où les informations sur ces chiffres d'affaires sont disponibles. Si, pour une raison justifiée, le candidat n'est pas en mesure de produire les renseignements et documents demandés, il est autorisé à prouver sa capacité économique et financière par tout autre moyen. Le chiffre d'affaires minimum global requis est de 3 000 000,00 euros par exercice Le niveau minimal de chiffre d'affaires est fixé dans le respect des articles R2142-7 et R2142-9 du Code de la commande publique en ce qu'il n'excède pas 1,5 fois le montant total maximal du contrat.

The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

Criterion: Professional risk indemnity insurance

Description of selection criterion: Attestation d'assurance RCPro en cours de validité, couvrant les activités objet du présent contrat.

The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

Criterion: Average yearly manpower

Description of selection criterion: Déclaration de l'effectif du candidat hors personnel support, détaillant le nombre, le statut cadre et non-cadre opérationnels.

The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

Criterion: Tools, plant, or technical equipment

Description of selection criterion: Déclaration de l'équipement technique du candidat : PC individuels, casques de téléphone individuels, SVI, ticketing etc. et tout moyen matériel /techniques dont dispose le candidat pour des prestations comparables.

The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Liste de 4 références correspondantes aux principaux services fournis ou en cours d'exécution, au cours des trois dernières années (par rapport à la date limite de réception des candidatures) indiquant : • La prestation décrite avec précision ; • Le montant (détail annuel) ; • La date ; • L'identité du destinataire (public ou privé). • Le volume ; • Le secteur d'activité correspondant (ex : mobilité, service public etc.) Ces prestations peuvent porter sur tout ou partie des prestations attendues dont notamment: - des prestations de centre de relation client/usager avec exploitation d'un serveur vocal interactif ou prestation comparable ; - prise et gestion d'inscriptions/réservations pour un service ou prestation comparable ; - traitement d'une réclamation client ou prestation comparable ; - publication en ligne ou prestation comparable ; - Interfaçage d'un CRM tiers hors du SI ou prestation comparable Une même référence peut être utilisée pour illustrer plusieurs domaines de compétence. Le candidat présente des références qu'il estime représentatives et pertinentes. Si le candidat présente un nombre de références supérieur au nombre attendu, seules les 4 premières seront prises en compte dans l'évaluation des capacités. Les prestations de services sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique. Si le candidat n'est pas en mesure de fournir des références, il remettra tout document permettant de démontrer qu'il dispose des capacités professionnelles exigées

The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Critère 1 : Pertinence des références en lien avec l'objet du marché: Pertinence des références en lien avec l'objet du présent contrat du fait de leur caractère transposable. Sont notamment prises en compte : - La similitude de nature des prestations (centre de contact/relation usagers, CRM, etc.) ; - La similitude de complexité des prestations (hétérogénéité des outils et des interlocuteurs : lien avec des structures éparées, multiplicité des outils etc.) ; - La similitude des montants présentés ;

The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

Weight (percentage, exact): 50,00

Criterion: Average yearly manpower

Description of selection criterion: Critère 2 : Adéquation de l'effectif: Adéquation de l'effectif à travers son caractère suffisant et adapté à des prestations comparables à celles objets du présent marché. Sont notamment pris en compte : - Le niveau global des effectifs en lien avec l'activité concernée ; - La répartition entre personnel opérationnel et encadrement ; - La capacité générale à absorber des montées en charge sur des prestations similaires.

The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

Weight (percentage, exact): 25,00

Criterion: Tools, plant, or technical equipment

Description of selection criterion: Critère 3 : Adéquation de l'équipement technique Adéquation de l'équipement technique à la disposition du candidat, du fait de son caractère adapté à des prestations comparables à celles objets du présent marché. Sont notamment analysés : - Le nombre et la diversité des équipements techniques disponibles - Les outils utilisés en propre ou pour le compte de clients (gestion multicanale, CRM, SVI, etc.) ;

The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

Weight (percentage, exact): 25,00

Information about the second stage of a two-stage procedure:

Minimum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 3

Maximum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 4

The procedure will take place in successive stages. At each stage, some participants may be eliminated

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Description: Critère n°1 : Compréhension de l'objet du marché et des missions

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 5

Criterion:

Type: Quality

Description: Critère n°2 : Qualité de service, organisation et moyens

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 15

Criterion:

Type: Quality

Description: Critère n°3 Qualité des outils et fonctionnalités

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 20

Criterion:

Type: Quality

Description: Critère n°4 - Qualité des dispositifs de sécurité, de protection des données et de continuité d'activité

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 10

Criterion:

Type: Quality

Description: Critère n°5 : Performance environnementale

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 5

Criterion:

Type: Price

Description: Prix

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: French

Electronic catalogue: Not allowed

Description of the financial guarantee: Si le montant de l'avance est supérieur ou égal à 50 000 Euros, le titulaire qui souhaite son versement doit préalablement constituer et transmettre à l'acheteur une garantie à première demande d'un montant égal à l'avance consentie.

Deadline for receipt of requests to participate: 03/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Conditions relating to the performance of the contract: En application de l'article L2112-2 du Code de la Commande Publique, l'entreprise titulaire, devra, pour l'exécution du marché, proposer des actions d'insertion qui permettent l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières (cf. article correspondant CCAP). Le personnel de l'employeur sortant (cédant), participant directement et indirectement à la réalisation des prestations, peut être transféré au titulaire selon les dispositions légales en vigueur et notamment les articles les dispositions issues du décret n°2019-696 du 2 juillet 2019 (cf. article correspondant CCAP).

A non-disclosure agreement is required: yes

Additional information about the non-disclosure agreement: Est attendue : attestation ENGAGEMENT INDIVIDUEL DE CONFIDENTIALITE ET D'UTILISATION CONFORME DES INFORMATIONS COUVERTES PAR LE SECRET DES AFFAIRES en application du Plan de gestion des informations couvertes par le secret des affaires relatives au service public de transport ferroviaire de voyageurs de la Région Auvergne-Rhône-Alpes

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: no

Financial arrangement: Marché financé sur le budget de la Région Auvergne-Rhône-Alpes (ressources propres)

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Maximum number of participants: 1

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Tribunal Administratif de LYON

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Région Auvergne-Rhône-Alpes
Organisation providing more information on the review procedures: Tribunal Administratif de LYON

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Région Auvergne-Rhône-Alpes
Registration number: 20005376700014
Department: Direction des Achats
Postal address: 101 cours Charlemagne - CS20033
Town: Lyon Cedex 2
Postcode: 69269
Country subdivision (NUTS): Rhône (FRK26)
Country: France
Email: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr
Telephone: 0426733700
Internet address: <https://www.auvergnerhonealpes.fr/>
Information exchange endpoint (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3
Buyer profile: <https://marchespublics.auvergnerhonealpes.eu/accueil/>

Roles of this organisation:

Buyer
Organisation providing additional information about the procurement procedure

8.1. ORG-0002

Official name: Tribunal Administratif de LYON
Registration number: 17690005800015
Postal address: 184, rue Duguesclin
Town: Lyon
Postcode: 69003
Country subdivision (NUTS): Rhône (FRK26)
Country: France
Internet address: <https://lyon.tribunal-administratif.fr/>

Roles of this organisation:

Review organisation
Organisation providing more information on the review procedures

10. Change

Version of the previous notice to be changed

:

f51bde16-15c3-43a2-9faf-91fa600408dc-01

Main reason for change

:

Buyer correction

Description

:

Modification du Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) ainsi que du Bordereau des Prix Unitaires (BPU) et du Devis Quantitatif Estimatif (DQE). Le Règlement de la Consultation est modifié en ce que la date limite de réception des candidatures est reportée.

10.1. Change

Section identifier: LOT-0001

Description of changes: La rubrique « Date limite de réception des demandes de participation (BT-1311(d)-Lot) » est modifiée de la manière suivante : Au lieu de : 27/08/2026, lire à présent : 03/09/2026. L'heure demeure quant à elle inchangée.

The procurement documents were changed on: 26/08/2026

Notice information

Notice identifier/version: a796e0b1-c4eb-4d97-aa5b-56525d43b1fa - 02

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 17

Notice dispatch date: 26/08/2026 11:47:27 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: French

Notice publication number: 590324-2026

OJ S issue number: 165/2026

Publication date: 27/08/2026