

France-Paris: Call centre
OJ S 248/2019 24/12/2019
Contract award 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: Elodie Cagnasso

E-mail: e.cagnasso@comutitres.fr

Telephone: +33 156952227

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.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'édition sortante

Cette liste n'est pas exhaustive.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: yes

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 2 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.2.11. 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-7° 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.2.11. 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-7° 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.

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

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: [2018/S 103-236284](#)

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 periodic indicative notice

Section V: Award of contract

Contract No: 1

Lot No: 1

Title:

Centre de Relation Client à distance

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

03/08/2019

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

V.2.5. Information about subcontracting

V.2.6. Price paid for bargain purchases

Section V: Award of contract

Contract No: 2

Lot No: 2

Title:

Editique sortante

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

03/08/2019

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Paragon Identification

Town: Argent-sur-Sauldre

NUTS code: FRB01 Cher

Country: France

The contractor is an SME: no

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

V.2.5. Information about subcontracting

V.2.6. Price paid for bargain purchases

Section VI: Complementary information

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 +33 892232120.

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

19/12/2019