

477076-2026 - Mise en concurrence

France – Services de standard téléphonique – Externalisation des prestations d'accueil téléphonique du comité régional de tourisme, de traitement et de qualification des appels clients de la destination Réunion

OJ S 131/2026 10/07/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Comité Régional du Tourisme

Adresse électronique: appelsdoffres@reunion.fr

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur: Loisirs, culture et culte

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Externalisation des prestations d'accueil téléphonique du comité régional de tourisme, de traitement et de qualification des appels clients de la destination Réunion

Description: Accord cadre mono-attributaire à bons de commande et marchés subséquents passé en procédure d'appel d'offres ouvert en application des articles R.2112-6, R2124-2, R2162-2 à 9, R2162-13 et R2162-14 du Code de la Commande Publique. Le montant maximum estimé du marché pour toute sa durée est de 450 000 euro(s) HT, réparti comme suit : Montant prévisionnel estimé (partie forfaitaire) : 90 000 euro(s) HT par an, soit 360 000 euro(s) HT pour toute la durée du marché. Pour la partie à bons de commande il est prévu un maximum estimé de 20 000 euro(s) HT par an, soit 80 000 euro(s) HT pour toute la durée du marché. Aucun minimum n'est prévu. Le marché n'est pas alloti car les prestataires de service de ce secteur fonctionnent sur un principe de facturation forfaitaire pour un nombre d'appels traités et définis dans le marché. Il s'agit d'une prestation de service globalisée et non fractionnable en lot. Les marchés subséquents sont passés pour des besoins relatifs à l'ajout de nouveaux canaux de communication dont les caractéristiques ou modalités d'exécution ne sont pas connues au moment de la conclusion de l'accord-cadre. Ces prestations peuvent porter notamment sur le traitement de courriels, la création d'une nouvelle ligne téléphonique (par exemple une ligne pour la gestion de crise), ou en réponse, par tous canaux de communication, à une activité supplémentaire dont le pouvoir adjudicateur ne pouvait avoir connaissance au moment de la conclusion de l'accord-cadre

Identifiant de la procédure: 3c7924e8-bc65-4baf-98af-bc219a0f7658

Identifiant interne: 26DIC0290

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79511000 Services de standard téléphonique

Nomenclature complémentaire (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 450 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: Externalisation des prestations d'accueil téléphonique du comité régional de tourisme, de traitement et de qualification des appels clients de la destination Réunion

Description: Accord cadre mono-attributaire à bons de commande et marchés subséquents passé en procédure d'appel d'offres ouvert en application des articles R.2112-6, R2124-2, R2162-2 à 9, R2162-13 et R2162-14 du Code de la Commande Publique. Le montant maximum estimé du marché pour toute sa durée est de 450 000 euro(s) HT, réparti comme suit : Montant prévisionnel estimé (partie forfaitaire) : 90 000 euro(s) HT par an, soit 360 000 euro(s) HT pour toute la durée du marché. Pour la partie à bons de commande il est prévu un maximum estimé de 20 000 euro(s) HT par an, soit 80 000 euro(s) HT pour toute la durée du marché. Aucun minimum n'est prévu. Le marché n'est pas alloti car les prestataires de service de ce secteur fonctionnent sur un principe de facturation forfaitaire pour un nombre d'appels traités et définis dans le marché. Il s'agit d'une prestation de service globalisée et non fractionnable en lot. Les marchés subséquents sont passés pour des besoins relatifs à l'ajout de nouveaux canaux de communication dont les caractéristiques ou modalités d'exécution ne sont pas connues au moment de la conclusion de l'accord-cadre. Ces prestations peuvent porter notamment sur le traitement de courriels, la création d'une nouvelle ligne téléphonique (par exemple une ligne pour la gestion de crise), ou en réponse, par tous canaux de communication, à une activité supplémentaire dont le pouvoir adjudicateur ne pouvait avoir connaissance au moment de la conclusion de l'accord-cadre

Identifiant interne: S-PF-1847125

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79511000 Services de standard téléphonique

Nomenclature complémentaire (cpv): 79512000 Centre d'appels

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 12/11/2026

Durée: 48 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 3

Autres informations sur le renouvellement: Le marché sera conclu pour une durée d'un an (1) à compter de sa notification, reconductible 3 fois, soit une durée maximum de 48 mois, par tacite reconduction

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 450 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Mesures pour garantir la qualité

Description du critère de sélection: Procès-verbal de la réunion du Cse consacrée à l'examen du rapport et du programme mentionnés à l'article L. 2312-27 du code du travail. Cette pièce n'est cependant obligatoire que si le comité social et économique précité est mis en place, obligation légale pour les entreprises de plus de 11 salariés, au plus tard au 31 décembre 2019

Critère: Outils, usines ou équipements techniques

Description du critère de sélection: Moyens dont dispose le candidat pour accomplir ses prestations (matériel technique et outils de travail, ...)

Critère: Effectif moyen annuel

Description du critère de sélection: Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années ; Indication des titres d'études et professionnels de l'opérateur économique et/ou des cadres de l'entreprise, et notamment des responsables de prestations de services ou de conduite des prestations de même nature que celle du marché

Critère: Chiffre d'affaires annuel général

Description du critère de sélection: Déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat et, le cas échéant, le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché public, portant au maximum 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

Critère: Inscription à un registre du commerce

Description du critère de sélection: Une lettre de candidature, faisant également office de déclaration sur l'honneur pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L.2141-1 à L.2141-5, L.2341-1, L.2141-7 à L.2141-11 et L.2341-5 du code de la commande publique et notamment qu'il est en règle au regard des articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du code du travail concernant l'emploi des travailleurs handicapés (Dc1 ou équivalent). En cas de candidature groupée, ce document est commun à l'ensemble des membres du groupement et comprend une habilitation du mandataire par ses cotraitants à présenter la candidature

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: Liste des principales prestations fournies au cours des trois dernières années, précisant notamment le montant, la date et le destinataire public ou privé. Les références données doivent être représentatives de la prestation objet du marché pour lequel le candidat formule une offre et contrôlables

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Description: Valeur technique

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 60

Critère:

Type: Prix

Description: Prix

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 40

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1847125>

Canal de communication ad hoc:

Nom: AW Solutions

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1847125>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: français

Catalogue électronique: Non autorisée

Variante: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 11/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 4 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 11/08/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Lieu: Saint-Paul

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Tribunal administratif de Saint-Denis

Description des délais d'introduction des procédures de recours: Cf. le Greffe du Tribunal Administratif à l'adresse ci-dessus

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Avenue-Web Systèmes

Numéro d'enregistrement: BF97E697-E3F3-E23C-DF03ADA0E2787C41

Ville: Seyssinet-Pariset

Code postal: 38170

Subdivision pays (NUTS): Isère (FRK24)

Pays: France

Adresse électronique: publications-joue@aws-france.com

Téléphone: +33480041260

Rôles de cette organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Comité Régional du Tourisme

Numéro d'enregistrement: 14430

Adresse postale: Ile de La Réunion Tourisme Immeuble la Balance - Bâtiment B, 4 rue Jules Thirel

Ville: Saint-Paul

Code postal: 97864

Subdivision pays (NUTS): La Réunion (FRY40)

Pays: France

Point de contact: LEBRETON Patrick

Adresse électronique: appelsdoffres@reunion.fr

Téléphone: 0810160000

Télécopieur: 0262210021

Adresse internet: <http://www.reunion.fr>

Profil de l'acheteur: <https://pro.reunion.fr/irt/marches-publics>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Tribunal administratif de Saint-Denis

Numéro d'enregistrement: BF97E6DF-C047-6055-B34BB38CF81FC31A

Adresse postale: 27 rue Félix Guyon

Ville: Saint-Denis de la Réunion

Code postal: 97488

Subdivision pays (NUTS): La Réunion (FRY40)

Pays: France

Adresse électronique: greffe.ta-saint-denis@juradm.fr

Téléphone: 0262924361

Télécopieur: 0262924362

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: de8c2c4b-8e93-4cef-b047-05ea95fc1058 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 09/07/2026 12:11:01 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: français

Numéro de publication de l'avis: 477076-2026

Numéro de publication au JO S: 131/2026

Date de publication: 10/07/2026