

## 566568-2025 - Mise en concurrence

France – Services de développement de logiciels de gestion des relations clientèle (CRM) – Accord-cadre pour la sélection d'une solution CRM.

OJ S 166/2025 01/09/2025

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

### 1. Acheteur

---

#### 1.1. Acheteur

Nom officiel: Auvergne Rhône-Alpes Tourisme

Adresse électronique: [ma.jeannin@auvergnerhonealpes-tourisme.com](mailto:ma.jeannin@auvergnerhonealpes-tourisme.com)

Forme juridique de l'acheteur: Autorité régionale

Activité du pouvoir adjudicateur: Loisirs, culture et culte

### 2. Procédure

---

#### 2.1. Procédure

Titre: Accord-cadre pour la sélection d'une solution CRM.

Description: Le projet vise à unifier des outils métiers en une plateforme intégrée, modulaire et interopérable, hébergée en Europe, respectant les exigences du RGPD, et adaptée à un usage multi-utilisateur

Identifiant de la procédure: c1c4afcb-79a6-45f3-b9b9-2b037cbb562e

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

##### 2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72212445 Services de développement de logiciels de gestion des relations clientèle (CRM)

##### 2.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: 11 bis quai Perrache

Ville: Lyon

Code postal: 69200

Subdivision pays (NUTS): Rhône (FRK26)

Pays: France

##### 2.1.3. Valeur

Valeur maximale de l'accord-cadre: 285 000,00 EUR

##### 2.1.4. Informations générales

**Base juridique:**

Directive 2014/24/UE

##### 2.1.5. Conditions du marché public

**Conditions de soumission:**

Nombre maximal de lots pour lesquels un soumissionnaire peut présenter une offre: 2

**Conditions du marché:**

Nombre maximal de lots pouvant être attribués à un soumissionnaire: 2

### 2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

## 5. Lot

---

### 5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Editeur

Description: Sélection d'un éditeur

Identifiant interne: Lot 1

#### 5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72212445 Services de développement de logiciels de gestion des relations clientèle (CRM)

##### Options:

Description des options: Accord-cadre d'un an ferme, reconductible 3 fois pour la même durée.

#### 5.1.2. Lieu d'exécution

Ville: Lyon

Code postal: 69200

Subdivision pays (NUTS): Rhône (FRK26)

Pays: France

#### 5.1.3. Durée estimée

Durée: 48 Mois

#### 5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 3

Autres informations sur le renouvellement: Reconduction tacite

#### 5.1.5. Valeur

Valeur maximale de l'accord-cadre: 160 000,00 EUR

#### 5.1.6. Informations générales

##### Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché financé en totalité ou en partie 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: Document de marché

#### 5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

#### 5.1.12. Conditions du marché public

##### Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: [https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent\\_detail.do?PCSLID=CSL\\_2025\\_V8dXPhkTsl&v=1&selected=0](https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2025_V8dXPhkTsl&v=1&selected=0)

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

Catalogue électronique: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 15/10/2025 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 120 Jours

**Conditions du marché:**

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

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

**5.1.15. Techniques**

**Accord-cadre:**

Accord-cadre, en partie sans remise en concurrence et en partie avec remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

**Informations sur le système d'acquisition dynamique:**

Pas de système d'acquisition dynamique

Enchère électronique: non

**5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours**

Organisation chargée des procédures de recours: Tribunal administratif de Lyon

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Tribunal administratif de Lyon

**5.1. Lot: LOT-0002**

Titre: Intégrateur

Description: Sélection d'un intégrateur

Identifiant interne: 2

**5.1.1. Objet**

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72212445 Services de développement de logiciels de gestion des relations clientèle (CRM)

**Options:**

Description des options: Accord-cadre d'un an ferme, reconductible 3 fois pour la même durée.

**5.1.2. Lieu d'exécution**

Ville: Lyon

Code postal: 69200

Subdivision pays (NUTS): Rhône (FRK26)

Pays: France

**5.1.3. Durée estimée**

Durée: 48 Mois

**5.1.4. Reconduction**

Nombre maximum de reconductions: 3

Autres informations sur le renouvellement: Reconduction tacite.

**5.1.5. Valeur**

Valeur maximale de l'accord-cadre: 125 000,00 EUR

**5.1.6. Informations générales**

**Participation réservée:**

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché financé en totalité ou en partie 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: Document de marché

#### 5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

#### 5.1.12. Conditions du marché public

##### Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: [https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent\\_detail.do?PCSLID=CSL\\_2025\\_V8dXPhkTsl&v=1&selected=0](https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2025_V8dXPhkTsl&v=1&selected=0)

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

Catalogue électronique: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 15/10/2025 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 120 Jours

##### Conditions du marché:

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

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

#### 5.1.15. Techniques

##### Accord-cadre:

Accord-cadre, en partie sans remise en concurrence et en partie avec remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

##### Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

Enchère électronique: non

#### 5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Tribunal administratif de Lyon

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Tribunal administratif de Lyon

## 8. Organisations

---

### 8.1. ORG-0001

Nom officiel: Auvergne Rhône-Alpes Tourisme

Numéro d'enregistrement: 82443386600046

Adresse postale: 11 B Quai Perrache

Ville: Lyon

Code postal: 69200

Subdivision pays (NUTS): Rhône (FRK26)

Pays: France

Adresse électronique: [ma.jeannin@auvergnerhonealpes-tourisme.com](mailto:ma.jeannin@auvergnerhonealpes-tourisme.com)

Téléphone: +33615942835

Profil de l'acheteur: <https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

**Rôles de cette organisation:**

Acheteur

**8.1. ORG-0002**

Nom officiel: Tribunal administratif de Lyon

Numéro d'enregistrement: 17690005800015

Adresse postale: 184, rue Duguesclin

Ville: Lyon

Code postal: 69300

Subdivision pays (NUTS): Rhône (FRK26)

Pays: France

Adresse électronique: [greffe.ta-lyon@juradm.fr](mailto:greffe.ta-lyon@juradm.fr)

Téléphone: 0487635000

**Rôles de cette organisation:**

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

**Informations relatives à l'avis**

---

Identifiant/version de l'avis: 30f0efab-7bea-4fab-b220-15bf10b6cdaa - 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: 28/08/2025 15:39:29 (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: 566568-2025

Numéro de publication au JO S: 166/2025

Date de publication: 01/09/2025