590324-2026 - Mise en concurrence

France – Centre d'appels – Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales
OJ S 165/2026 27/08/2026
Avis de marché ou de concession – régime ordinaire - Avis de changement
Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Région Auvergne-Rhône-Alpes
Adresse électronique: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr
Forme juridique de l'acheteur: Autorité régionale
Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale
Activité de l'entité adjudicatrice: Services de chemin de fer urbain, de tramway, de trolleybus ou d'autobus

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: 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
Identifiant de la procédure: b4f8036d-906c-42ee-bce9-27f159d97c4e
Identifiant interne: DAF_2025_000205
Type de procédure: Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation
La procédure est accélérée: non
Principales caractéristiques de la procédure et informations sur l'endroit où obtenir les règles complètes applicables à la procédure: Procédure avec négociation

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services
Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels
Nomenclature complémentaire (cpv): 79511000 Services de standard téléphonique, 72253100 Services d'aide aux utilisateurs, 72222300 Services de technologies de l'information, 63710000 Services d'appui dans le domaine des transports terrestres

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Ain (FRK21)
Pays: France

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Allier (FRK11)
Pays: France

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Ardèche (FRK22)

Pays: France

2.1.2. Lieu d’exécution
Subdivision pays (NUTS): Cantal (FRK12)
Pays: France

2.1.2. Lieu d’exécution
Subdivision pays (NUTS): Drôme (FRK23)
Pays: France

2.1.2. Lieu d’exécution
Subdivision pays (NUTS): Haute-Loire (FRK13)
Pays: France

2.1.2. Lieu d’exécution
Subdivision pays (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)
Pays: France

2.1.2. Lieu d’exécution
Subdivision pays (NUTS): Isère (FRK24)
Pays: France

2.1.2. Lieu d’exécution
Subdivision pays (NUTS): Loire (FRK25)
Pays: France

2.1.2. Lieu d’exécution
Subdivision pays (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)
Pays: France

2.1.2. Lieu d’exécution
Subdivision pays (NUTS): Rhône (FRK26)
Pays: France

2.1.2. Lieu d’exécution
Subdivision pays (NUTS): Savoie (FRK27)
Pays: France

2.1.3. Valeur
Valeur maximale de l’accord-cadre: 30 000 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales
Base juridique:
Directive 2014/25/UE

2.1.6. Motifs d’exclusion
Sources des motifs d'exclusion: Avis
Motifs d’exclusion purement nationaux:

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001
Titre: DAF_2025_000205

Description: Déploiement, mise en service, exploitation d’un Centre de contact usager pour les mobilités régionales
Identifiant interne: 1

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services
Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels
Nomenclature complémentaire (cpv): 79511000 Services de standard téléphonique, 72253100 Services d'aide aux utilisateurs, 72222300 Services de technologies de l'information, 63710000 Services d'appui dans le domaine des transports terrestres

Options:

Description des 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. Lieu d’exécution

Subdivision pays (NUTS): Ain (FRK21)
Pays: France

5.1.2. Lieu d’exécution

Subdivision pays (NUTS): Allier (FRK11)
Pays: France

5.1.2. Lieu d’exécution

Subdivision pays (NUTS): Ardèche (FRK22)
Pays: France

5.1.2. Lieu d’exécution

Subdivision pays (NUTS): Cantal (FRK12)
Pays: France

5.1.2. Lieu d’exécution

Subdivision pays (NUTS): Drôme (FRK23)
Pays: France

5.1.2. Lieu d’exécution

Subdivision pays (NUTS): Haute-Loire (FRK13)
Pays: France

5.1.2. Lieu d’exécution

Subdivision pays (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)
Pays: France

5.1.2. Lieu d’exécution

Subdivision pays (NUTS): Isère (FRK24)
Pays: France

5.1.2. Lieu d’exécution

Subdivision pays (NUTS): Loire (FRK25)
Pays: France

5.1.2. Lieu d’exécution

Subdivision pays (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)
Pays: France

5.1.2. Lieu d’exécution

Subdivision pays (NUTS): Rhône (FRK26)
Pays: France

5.1.2. Lieu d’exécution

Subdivision pays (NUTS): Savoie (FRK27)
Pays: France

5.1.3. Durée estimée

Durée: 96 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 3
Autres informations sur le renouvellement: 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. Valeur

Valeur maximale de l’accord-cadre: 30 000 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:
La participation n’est pas réservée.
Le marché relève de l’accord sur les marchés publics (AMP): oui
Informations complémentaires: 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. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis
Critère: Chiffre d'affaires annuel général
Description du critère de sélection: 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.
Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Critère: Assurance responsabilité professionnelle pour les risques
Description du critère de sélection: Attestation d’assurance RCPro en cours de validité, couvrant les activités objet du présent contrat.
Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Critère: Effectif moyen annuel
Description du critère de sélection: Déclaration de l'effectif du candidat hors personnel support, détaillant le nombre, le statut cadre et non-cadre opérationnels.
Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Critère: Outils, usines ou équipements techniques
Description du critère de sélection: 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.
Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Critère: Références sur des services spécifiés
Description du critère de sélection: 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
Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Critère: Références sur des services spécifiés
Description du critère de sélection: 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 éparses, multiplicité des outils etc.) ; - La similitude des montants présentés ;
Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure
Pondération (pourcentage, valeur exacte): 50,00

Critère: Effectif moyen annuel
Description du critère de sélection: 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.
Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure
Pondération (pourcentage, valeur exacte): 25,00

Critère: Outils, usines ou équipements techniques
Description du critère de sélection: 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.) ;
Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure
Pondération (pourcentage, valeur exacte): 25,00
Informations sur la seconde étape d’une procédure en deux étapes:
Nombre minimal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 3
Nombre maximal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 4
La procédure se déroulera en plusieurs étapes. À chaque étape, certains candidats peuvent être éliminés

5.1.10. Critères d’attribution

Critère:
Type: Qualité
Description: Critère n°1 : Compréhension de l’objet du marché et des missions
Catégorie du critère d’attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)
Nombre critère d’attribution: 5
Critère:
Type: Qualité
Description: Critère n°2 : Qualité de service, organisation et moyens
Catégorie du critère d’attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)
Nombre critère d’attribution: 15
Critère:
Type: Qualité
Description: Critère n°3 Qualité des outils et fonctionnalités
Catégorie du critère d’attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)
Nombre critère d’attribution: 20
Critère:
Type: Qualité
Description: Critère n°4 - Qualité des dispositifs de sécurité, de protection des données et de continuité d'activité
Catégorie du critère d’attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)
Nombre critère d’attribution: 10
Critère:
Type: Qualité
Description: Critère n°5 : Performance environnementale
Catégorie du critère d’attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)
Nombre critère d’attribution: 5
Critère:
Type: Prix

Description: Prix
Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)
Nombre critère d'attribution: 45

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise
Adresse de soumission: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3
Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: français
Catalogue électronique: Non autorisée
Description de la garantie financière: 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.
Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 03/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non
Conditions relatives à l'exécution du contrat: 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).
Un accord de confidentialité est requis: oui
Informations complémentaires sur l'accord de confidentialité: 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
Facturation électronique: Requise
La commande en ligne sera utilisée: non
Le paiement électronique sera utilisé: non
Arrangement financier: Marché financé sur le budget de la Région Auvergne-Rhône-Alpes (ressources propres)

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 LYON
Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Région Auvergne-Rhône-Alpes
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Tribunal Administratif de LYON

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Région Auvergne-Rhône-Alpes
Numéro d'enregistrement: 20005376700014
Département: Direction des Achats
Adresse postale: 101 cours Charlemagne - CS20033
Ville: Lyon Cedex 2
Code postal: 69269
Subdivision pays (NUTS): Rhône (FRK26)
Pays: France
Adresse électronique: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr
Téléphone: 0426733700
Adresse internet: https://www.auvergnerhonealpes.fr/
Adresse URL pour l'échange d'informations: https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3
Profil de l'acheteur: https://marchespublics.auvergnerhonealpes.eu/accueil/
Rôles de cette organisation:
Acheteur
Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Tribunal Administratif de LYON
Numéro d'enregistrement: 17690005800015
Adresse postale: 184, rue Duguesclin
Ville: Lyon
Code postal: 69003
Subdivision pays (NUTS): Rhône (FRK26)
Pays: France
Adresse internet: https://lyon.tribunal-administratif.fr/
Rôles de cette organisation:
Organisation chargée des procédures de recours
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

10. Changement

Version de l'avis antérieur à modifier
:
f51bde16-15c3-43a2-9faf-91fa600408dc-01
Principale raison du changement
:
Correction par l'acheteur
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. Changement

Identifiant de la section: LOT-0001
Description des changements: 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.
Les documents de marché ont été modifiés le: 26/08/2026

Informations relatives à l’avis

Identifiant/version de l’avis: a796e0b1-c4eb-4d97-aa5b-56525d43b1fa - 02
Type de formulaire: Mise en concurrence
Type d’avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Sous-type d’avis: 17
Date d’envoi de l’avis: 26/08/2026 11:47:27 (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: 590324-2026
Numéro de publication au JO S: 165/2026
Date de publication: 27/08/2026