

SEANCE DU
10 NOVEMBRE 2022

RAPPORT N° VII-1
22SGADB0134

Nombre de conseillers en exercice :
25

Nombre de conseillers présents :
20

Date de convocation :
4 novembre 2022

Date d'affichage :
14 novembre 2022

OBJET:

Mise en place d'une plateforme téléphonique pour la gestion des relations avec les usagers de la Communauté urbaine Le Creusot-Montceau-les-Mines - Autorisation de signature des pièces du marché public passé en appel d'offres ouvert

Nombre de Conseillers ayant pris part au vote: 21

Nombre de Conseillers ayant voté pour : 21

Nombre de Conseillers ayant voté contre : 0

Nombre de Conseillers s'étant abstenus : 0

Nombre de Conseillers :

- ayant donné pouvoir : 1
- n'ayant pas donné pouvoir : 4

L'AN DEUX MILLE VINGT-DEUX, le 10 novembre à quatorze heures trente le Bureau communautaire, régulièrement convoqué, s'est réuni en séance Château de la Verrerie (Salle à manger) - 71200 LE CREUSOT , sous la présidence de **M. David MARTI, vice-président.**

ETAIENT PRESENTS :

Mme Isabelle LOUIS - M. Jérémy PINTO - M. Jean-Yves VERNOCHET - Mme Monique LODDO - M. Guy SOUVIGNY - M. Philippe PIGEAU - M. Georges LACOUR - M. Jean-Claude LAGRANGE - Mme Evelyne COUILLEROT - M. Cyril GOMET - Mme Frédérique LEMOINE - M. Jean-Marc FRIZOT - M. Daniel MEUNIER

VICE-PRESIDENTS

M. Jean-Paul BAUDIN - M. Sébastien GANE - M. Jean-Paul LUARD - M. Roger BURTIN - M. Bernard DURAND - M. Bernard FREDON -

CONSEILLERS DELEGUES

ETAIENT ABSENTS & EXCUSES :

Mme Jeanne-Danièle PICARD
Mme Montserrat REYES
Mme Pascale FALLOURD
M. Jean-François JAUNET
M. GRONFIER (pouvoir à M. SOUVIGNY)

SECRETAIRE DE SEANCE :

M. Bernard DURAND



Le BUREAU de la COMMUNAUTE URBAINE du CREUSOT MONTCEAU-LES-MINES,

Compétent en application de la délibération du conseil de communauté du 06 octobre 2022, devenue exécutoire à compter du 8 octobre 2022, lui déléguant notamment la compétence en matière d'autorisation de signature des pièces de marchés publics lorsque le montant du contrat est compris entre 90 000 € et 2 299 999 € HT,

Vu la procédure d'appel d'offres ouvert, organisée en application des articles L. 2124-2, R. 2124-2 1° et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la Commande publique,

Vu la décision d'attribution prise par la commission d'appel d'offre lors de sa réunion du 09 novembre 2022,

Le rapporteur expose :

« Depuis le 1^{er} janvier 2018, la prestation de plateforme téléphonique de la CUCM a été externalisée dans le cadre de deux marchés publics de service successifs, le marché en cours d'exécution s'achevant au 31 décembre 2022.

Cette démarche d'externalisation s'est inscrite dans la volonté politique d'améliorer la qualité de la relation avec les usagers tant en terme de qualité de l'écoute apportée qu'en terme de délais de prise en charge téléphonique.

Après deux marchés publics remportés par un spécialiste des calls centers, la Communauté Urbaine Creusot Montceau a remis en concurrence l'attribution du contrat afin de poursuivre l'optimisation de la gestion des appels téléphoniques de ses usagers.

Les missions principales de la centrale d'appel sont d'assurer la prise en charge, l'enregistrement et la qualification de la demande afin de pouvoir y apporter une réponse immédiate sur la base des procédures communiquées par la Communauté Urbaine Creusot Montceau, que les opérateurs (trices) du titulaire utilisent en tant que scripts.

À défaut de réponse immédiate, la demande doit être enregistrée dans le logiciel e.ATAL, puis être qualifiée afin qu'elle puisse être dirigée vers la bonne direction métier, les agents de la cellule relations aux usagers se chargeant alors de suivre son traitement

Il s'agit également de gérer la communication en temps de crise (par exemple grève des agents de collecte des déchets, fortes chutes de neige perturbant la circulation automobile etc...).

Un appel d'offres ouvert a donc été lancé le 22 août 2022 afin de conclure un marché public dont la durée initiale sera de 2 ans à compter du 1^{er} janvier 2023.

Le contrat pourra être reconduit tacitement jusqu'à son terme, le nombre de périodes de reconduction étant fixé à 3. Ainsi, la durée maximale du contrat, toutes périodes confondues, pourra être de 5 ans.

Le montant du marché a été évalué pour 2023 à 45 833,33 € HT - 55 000€ TTC, soit 229 166, 66 € HT - 275 000€TTC pour la durée maximale du marché.

Lors de leur réunion du 09 novembre dernier, les membres de la CAO ont attribué le marché à la société WEBHELP France dont le siège est situé à Paris (75017) – 3, rue d'Héliopolis pour un montant de 43 274 € HT pour la première année et 192 274 € HT soit 230 728,80 € TTC sur toute la durée du marché.

Il convient à présent d'autoriser M. le Président, ou le conseiller délégué ayant reçu délégation en la matière, à signer les pièces du contrat à intervenir au profit de la CUCM

Je vous remercie de bien vouloir en délibérer. »

LE BUREAU
Après en avoir débattu

Après en avoir délibéré
DECIDE

- D'autoriser M. le Président, ou l'élu ayant reçu délégation en matière de marchés publics, à signer les pièces du marché à intervenir avec la société WEBHELP France dont le siège est situé à Paris (75017) – 3, rue d'Héliopolis qui a présenté l'offre économiquement la plus avantageuse d'un montant de 43 274 € HT pour la première année et 192 274 € HT soit 230728,80 € TTC pour la durée totale du marché,
- D'imputer les dépenses correspondantes sur la ligne du budget général.

Certifié pour avoir été reçu
à la sous-préfecture le 14 novembre 2022
et publié, affiché ou notifié le 14 novembre 2022

POUR EXTRAIT CERTIFIE CONFORME

LE PRESIDENT,
Pour le président et par délégation,
Le conseiller délégué,

Jean-Paul LUARD



LE PRESIDENT,
Pour le président et par délégation,
Le conseiller délégué,

Jean-Paul LUARD

