

**SEANCE DU
16 MAI 2024**

**RAPPORT N° I-3
24SGADB0036**

**Nombre de conseillers en exercice :
25**

**Nombre de conseillers présents :
18**

**Date de convocation :
7 mai 2024**

**Date d'affichage :
17 mai 2024**

OBJET:

Mise en place d'une plateforme téléphonique pour la gestion des relations avec les usagers de la CUCM - Autorisation de signature d'un marché sans publicité ni mise en concurrence pour prestations similaires.

Nombre de Conseillers ayant pris part au vote: 25

Nombre de Conseillers ayant voté pour : 25

Nombre de Conseillers ayant voté contre : 0

Nombre de Conseillers s'étant abstenus : 0

Nombre de Conseillers :

- **ayant donné pouvoir : 7**
- **n'ayant pas donné pouvoir : 0**

L'AN DEUX MILLE VINGT-QUATRE, le 16 mai 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. Daniel MEUNIER, vice-président.**

ETAIENT PRESENTS :

Mme Evelyne COUILLEROT - M. Jean-François JAUNET - M. Georges LACOUR - M. Jean-Claude LAGRANGE - Mme Frédérique LEMOINE - Mme Monique LODDO - Mme Isabelle LOUIS - M. Daniel MEUNIER - Mme Montserrat REYES - M. Guy SOUVIGNY

VICE-PRESIDENTS

M. Jean-Paul BAUDIN - M. Roger BURTIN - M. Bernard DURAND - Mme Pascale FALLOURD - M. Bernard FREDON - M. Gérard GRONFIER - M. Jean-Paul LUARD - Mme Jeanne-Danièle PICARD -

CONSEILLERS DELEGUES

ETAIENT ABSENTS & EXCUSES :

M. CASSIER (pouvoir à Mme LODDO)
M. FRIZOT (pouvoir à Mme LOUIS)
M. GANE (pouvoir à Mme REYES)
M. GOMET (pouvoir à Mme PICARD)
M. MARTI (pouvoir à M. MEUNIER)
M. PIGEAU (pouvoir à M. JAUNET)
M. PINTO (pouvoir à M. LAGRANGE)

SECRETAIRE DE SEANCE :

Mme MONIQUE LODDO



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

Compétent en application de la délibération du conseil de communauté du 21 décembre 2023, devenue exécutoire à compter du 23 décembre 2023, 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 consultation organisée en application des articles L.2122-1 et R. 2122-7 du Code de la commande publique relatifs au marché passé sans publicité ni mise en concurrence pour prestations similaires,

Vu le marché n°22037 MAT attribué à la société WEBHELP, 3 rue d'Héliopolis 75017 Paris, au titre de la mise en place d'une plateforme téléphonique pour la gestion des relations avec les usagers de la Communauté Urbaine Le Creusot Montceau qui prévoyait expressément le recours aux marchés de prestations similaires confiés au titulaire du contrat initial,

Vu la décision d'attribution prise par la commission d'appel d'offre lors de sa réunion du 15 mai 2024,

Le rapporteur expose :

« Depuis le 1^{er} janvier 2018, la prestation de plateforme téléphonique de la CUCM a été externalisée dans le cadre de plusieurs marchés de service successifs.

Le contrat en cours d'exécution a été attribué, en novembre 2022, à la société WEBHELP, qui dispose notamment de 2 centres d'appel implantés à Montceau-les-Mines, cette proximité nous assurant une qualité de service jamais atteinte jusqu'à présent.

Cette démarche d'externalisation s'est en effet inscrite dans la volonté politique d'améliorer la qualité de la relation avec les usagers en terme de délais de prise en charge téléphonique, d'écoute apportée par des télé-opérateurs formés, et de fiabilité des réponses de 1^{er} niveau données.

Les missions principales de la centrale d'appel sont d'assurer la prise en charge, l'enregistrement et la qualification des demandes afin de pouvoir y apporter une réponse immédiate sur la base des procédures communiquées par la Communauté Urbaine Creusot Montceau. En cas de demande plus spécifique, les télé-opérateurs enregistrent les sollicitations dans un logiciel partagé avec la Communauté Urbaine, mais peuvent également basculer les appels reçus vers les agents concernés de la CUCM.

Actuellement les usagers contactent la centrale d'appel au moyen d'un numéro vert dédié, tandis que la CUCM a conservé son propre numéro d'appel grand public.

La Communauté Urbaine, qui poursuit sa démarche de *design* de service, a fait réaliser une étude sur le parcours de l'utilisateur. Ce concept vise à repenser l'organisation des services publics en fonction des attentes et des contraintes des usagers, de sorte à fluidifier leurs échanges avec l'administration. Or, cette étude a pointé la confusion créée par la coexistence de 2 numéros différents pour joindre la Communauté.

Afin de faciliter le parcours de l'utilisateur, il a alors été décidé de mettre en place un numéro d'appel unique qui sera porté par la plateforme Webhelp.

Ce prestataire a donc été consulté dans le cadre d'une procédure sans publicité ni mise en concurrence en vue de la passation d'un marché de prestations similaires, comme nous y autorisent les articles L.2122-1 et R. 2122-7 du Code de la commande publique.

La société WEBHELP a chiffré la prestation similaire à la somme 16 640€ HT € sur la base d'un nombre d'appel supplémentaires estimé à 8 000 par an.

Le marché est passé pour une 1^{ère} période de 6 mois allant du 1^{er} juillet au 31 décembre 2024 avant de pouvoir être renouvelé 3 fois pour une durée d'un an, comme c'est le cas du marché initial, avec un terme fixé au 31 décembre 2027.

Lors de leur réunion du 15 mai dernier, les membres de la CAO ont attribué le marché de prestations similaires à la société WEBHELP, 3 rue d'Héliopolis 75017 Paris, et il convient à présent d'autoriser Monsieur le Président, ou le conseiller délégué ayant reçu délégation en la matière, à signer les pièces du contrat à intervenir avec la CUCM

Je vous remercie de bien vouloir en délibérer. »

LE BUREAU
Après en avoir débattu
Après en avoir délibéré
DECIDE

-D'autoriser Mr le Président, ou l'élu ayant reçu délégation en matière de marchés publics, à signer les pièces du marché de prestations similaires à intervenir avec la société WEBHELP qui a présenté une offre jugée économiquement avantageuse pour un montant prévisionnel de 8 320 euros €HT pour 6 mois, montant porté à 16 640 €HT par an en cas de reconduction du marché, d'année en année, jusqu'au 31 décembre 2027, soit 58 240 € HT.

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

POUR EXTRAIT CERTIFIE CONFORME

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

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

Jean-Paul LUARD

Jean-Paul LUARD