**EXTRAIT DU REGISTRE DES DECISIONS**

**N°24SGADP0199**

**DECISION**

**<u>OBJET</u> : 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 d'un marché sans publicité ni mise en concurrence pour prestations similaires.**

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

Vu le Code de la Commande Publique et notamment les 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 délibération du conseil communautaire en date du 21 décembre 2023, devenue exécutoire à compter du 22 décembre 2023, lui donnant délégation d'attributions, dans le cadre de l'article L.5211-10 du Code général des collectivités territoriales,

Considérant que la délégation précitée porte notamment sur la signature de « toute décision concernant la préparation, la passation, l'exécution et le règlement des marchés, des accords-cadres et de leurs marchés subséquents dont le montant individuel est inférieur ou égal 89 999 € HT ainsi que toutes décisions concernant leurs avenants lorsque les crédits sont inscrits au budget »

Vu l'arrêté du 26 décembre 2023, devenu exécutoire le 27 décembre 2023, accordant délégation de signature du président à Monsieur Jean-Paul Luard, conseiller communautaire délégué,
Considérant que depuis le 1er 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 1er 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'usager. 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'usager, il a alors été décidé de mettre en place un numéro d'appel unique qui sera porté par la plateforme Webhelp.

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 1ère période de 6 mois allant du 1er 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.

Considérant que 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, dont l'offre a été jugée économiquement avantageuse

DECIDE ce qui suit :

De conclure un marché sans publicité ni mise en concurrence pour prestations similaires avec la société WEBHELP 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.

- D'autoriser Monsieur le conseiller communautaire délégué à signer le marché à intervenir ;

- De prélever les dépenses afférentes sur les crédits inscrits sur la ligne correspondante au budget de la CUCM ;

- La présente décision peut faire l'objet d'un recours contentieux dans un délai de deux mois à compter de sa publication ;

- La présente décision sera communiquée aux membres du conseil communautaire à la faveur d'une prochaine réunion.

Fait à Le Creusot, le 7 juin 2024

Certifié pour avoir été reçu
à la sous-préfecture le 13 juin 2024
et publié, affiché ou notifié le 13 juin 2024

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