

RÉGIE PUBLIQUE DE L'EAU POTABLE DE LA MÉTROPOLE DE LYON

« Eau du Grand Lyon – la Régie »

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Séance du mardi 17 octobre 2023

| | |
|------------|--|
| N° 2023-54 | Autorisation de lancer et de signer le marché d'intégration et exploitation d'une plateforme « centre de contact as a service » pour le centre de contact usagers d'Eau publique du Grand Lyon |
|------------|--|

L'an deux mille vingt-trois, le 17 octobre à 16h00, les membres du Conseil d'administration, légalement convoqués, se sont réunis à l'Hôtel de la Métropole à Lyon, sous la présidence de Madame GROSPERRIN Anne, Présidente.

| NOM | Prénom | Présent(e) | Excusé(e) | Absent(e) | DONNE POUVOIR A |
|-------------|--------------|------------|-----------|-----------|-----------------|
| ANGELETTI | Lucien | X | | | |
| ARTIGNY | Bertrand | X | | | |
| BADOUARD | Benjamin | | X | | Anne GROSPERRIN |
| BOFFET | Laurence | X | | | |
| BRIGLIADORI | David | X | | | |
| CHAMBON | Pierre | X | | | |
| COIN | Gisèle | | X | | Emilie PROST |
| CROIZIER | Laurence | | X | | Nicole SIBEUD |
| FRAISSE | Camille | X | | | |
| GROSPERRIN | Anne | X | | | |
| GROULT | Florestan | X | | | |
| MARION | Richard | | X | | Floyd NOVAK |
| MILLET | Pierre-Alain | X | | | |
| NOVAK | Floyd | X | | | |
| PESENTI | Maeva | X | | | |
| PLICHON | Isabelle | X | | | |
| PROST | Emilie | X | | | |
| REVEYRAND | Anne | X | | | |
| SIBEUD | Nicole | X | | | |
| VALLET | Cyrille | X | | | |

Nombre de membres en exercice au jour de la séance : 20

Date de convocation du Conseil : 11 octobre 2023

Secrétaire élu : XX

1. CONTEXTE

Le Conseil d'Administration de la Régie a pris la décision en avril 2023 d'internaliser les équipes de conseillers du centre d'appel au 1^{er} janvier 2025 à l'issue d'un marché de service de transition avec Veolia.

Afin de permettre aux conseillers du centre d'appel de réaliser leurs missions à compter du 1^{er} janvier 2025, la Régie doit mettre à leur disposition une solution technique gérant notamment la collecte, le traitement par le serveur vocal interactif, le routage et la supervision des appels et le couplage téléphonie/informatique avec le système d'information usagers Efluid.

2. OBJET

Pour ce faire et suite à une phase de sourcing, la Régie privilégie une solution externalisée de Centre de Contact as a Service (CCaaS) hébergée dans le cloud. La solution retenue sera dans un premier temps utilisée pour gérer uniquement les prises de contact par téléphone puis son périmètre pourra être étendu à d'autres canaux (mails, SMS, chat, médias sociaux, etc.).

A cette fin, la conclusion d'un marché public s'avère nécessaire pour confier les prestations suivantes :

- Prestation A : Intégration, paramétrage et mise en service de la solution répondant aux exigences fonctionnelles de la Régie sur les domaines suivants :
 - Domaine 1 : Collecte et routage des appels
 - Domaine 2 : Administration de la solution
 - Domaine 3 : Supervision et reporting
 - Domaine 4 : Fonctionnalités utilisateurs
 - Domaine 5 : Couplage téléphonie informatique
 - Domaine 6 : Exigences transverses
 - Domaine 7 : Sécurité / Cybersécurité
 - Domaine 8 : Multicanalité (option)
 - Domaine 9 : Workforce management (option)
- Prestation B : Abonnement à la solution de centre de contact as a service
- Prestation C : Demandes d'évolution

3. CARACTERISTIQUES DU MARCHE

Le marché sera lancé sous la forme d'un marché ordinaire à prix mixtes selon la répartition suivante :

- Un prix forfaitaire rémunérant les prestations d'intégration, paramétrage, mise en service et extension de la solution à d'autres canaux, estimé à 170 000 € HT ;
- Des prix unitaires rémunérant les prestations de collecte des appels via des numéros d'accueil et d'appels sortants, estimés à 410 000 € HT, contractuellement plafonnés à 540 000 € HT ;
- Des prix unitaires mis en œuvre par l'émission de bons de commande, rémunérant les prestations d'abonnements et autres prestations transverses (formations, accompagnement, enregistrement de messages en studio, etc.) estimés à 470 000 € HT, contractuellement plafonnés à 635 000 € HT.

Son montant global, reconductions comprises, est ainsi estimé à 1 050 000 € HT.

Il sera conclu pour une période initiale allant de sa date de notification (estimée en avril 2024) au 31 décembre 2028, reconductible deux fois pour une période d'un an, soit du 1er janvier 2029 au 31 décembre 2030.

Compte tenu des montants précités, la consultation sera lancée selon la procédure d'appel d'offres ouvert, conformément aux articles L2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du Code de la commande publique.

La consultation sera lancée fin octobre 2023 pour une attribution du marché en Commission d'appel d'offres en mars 2024 et un démarrage des prestations d'intégration de la solution avec le logiciel de gestion de la relation usagers Efluid à la fin du premier trimestre 2024.

Dès lors, il appartient au Conseil d'Administration d'approuver en opportunité le lancement de la consultation relative à l'intégration et à l'exploitation d'une plateforme centre de contact as a service pour le centre de contact usagers d'Eau publique du Grand Lyon et, compte tenu des montants précités, d'autoriser le Directeur de la régie à signer le marché conformément à l'article L2122-21-1 du Code général des collectivités territoriales.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Vu les articles L2122-21-1, R.2221-18 et R.2221-24 du Code général des collectivités territoriales,

Vu le Code de la commande publique,

CONSIDERANT la nécessité pour la Régie de se doter d'une solution de Centre de contact pour permettre l'internalisation au 1^{er} janvier 2025.

DELIBERE,

Article 1. Approuve le lancement d'une procédure d'appels d'offre ouvert pour l'attribution d'un marché ordinaire à prix mixtes pour l'intégration et exploitation d'une plateforme centre de contact as a service pour le centre de contact usagers d'Eau publique du Grand Lyon.

Article 2. Autorise le Directeur à signer ledit marché conclu pour un montant estimé de 1 050 000 € HT et montant maximum de 1 345 000 € HT pour toute sa durée, reconductions comprises.

*Fait et délibéré en séance les jours, mois et an susdits,
Certifié exact et pour extrait conforme, conformément à l'article L2121-23 du Code général des collectivités territoriales.*

La présidente du Conseil d'Administration,



Anne GROSPELLIN

Le secrétaire de séance



Pierre CHAMBON

Acte rendu exécutoire après

- transmission au Représentant de l'Etat attestée par le tampon figurant sur le présent document
- mise en ligne sur le site eaudugrandlyon.com