

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU BUREAU DE LA MÉTROPOLE AIX-MARSEILLE-PROVENCE

Séance du jeudi 16 mars 2023

Madame Martine VASSAL, Présidente de la Métropole Aix-Marseille-Provence, a ouvert la séance à laquelle ont été présents 31 membres.

Etaient présents Mesdames et Messieurs :

Martial ALVAREZ - Christian AMIRATY - Philippe ARDHUIN - Christian BURLE - Gaby CHARROUX - Georges CRISTIANI - Daniel GAGNON - David GALTIER - Gerard GAZAY - Roland GIBERTI - Philippe GINOUX - Jean-Pierre GIORGI - Jean-Pascal GOURNES - Nicolas ISNARD - Didier KHELFA - Danielle MILON - Véronique MIQUELLY - Pascal MONTECOT - Roland MOUREN - Didier PARAKIAN - Serge PEROTTINO - Catherine PILA - Henri PONS - Georges ROSSO - Michel ROUX - Laurent SIMON - Martine VASSAL - Amapola VENTRON - Yves VIDAL - Frédéric VIGOUROUX - David YTIER.

Etaient absents et représentés Mesdames et Messieurs :

François BERNARDINI représenté par Martial ALVAREZ - Didier REAULT représenté par Roland GIBERTI.

Etaient absents et excusés Mesdames et Messieurs :

Gérard BRAMOULLE - Emmanuelle CHARAFE - Olivier FREGEAC - Éric LE DISSES - Arnaud MERCIER.

Madame la Présidente a proposé au Bureau de la Métropole d'accepter les conclusions exposées ci-après et de les convertir en délibération.

MOB-008-13364/23/BM

■ Approbation d'un protocole transactionnel avec la société KISIO relatif aux prestations du centre d'appel 'La Métropole Mobilité'
46887

Madame la Présidente de la Métropole Aix-Marseille-Provence sur proposition du Commissaire Rapporteur soumet au Bureau de la Métropole le rapport suivant :

La Métropole a mis en œuvre depuis plusieurs années un réseau commercial multi canal pour mieux accompagner les usagers des services de mobilité dont elle a la charge. A ce titre, elle a développé un service de centre d'appel téléphonique ouvert 365 jours par an de 7 h à 20 h afin d'informer et de conseiller les usagers des services de transport en commun. Ce centre d'appel a été confié dans le cadre d'un marché public (n°Z18385) à la société KISIO pour une durée de 4 ans.

Il a été décidé de transférer à compter du 15 novembre 2022 le service téléphonique de « La Métropole Mobilité » sur la plateforme « Engagé au quotidien » afin de faire des économies d'échelle.

Afin d'assurer la continuité de service public, la Métropole a passé un dernier bon de commande pour maintenir le service téléphonique opéré par Kisio du 1^{er} juillet au 15 novembre 2022. Néanmoins, ce bon de commande s'avère insuffisant pour couvrir le nombre d'appels enregistré sur cette période. En effet, la mise en œuvre de la nouvelle tarification interurbaine à compter du 1^{er} août 2022 a, entre autres, généré un surcroît d'appels.

Par conséquent, il est proposé par la présente délibération d'approuver un protocole transactionnel dont le détail est annexé au présent rapport, visant à régler à la société KISIO les appels téléphoniques supplémentaires non couverts par le montant forfaitaire du dernier bon de commande du marché passé pour 2 947 appels rémunérés, soit un montant de 13 885.87 euros HT.

Telles sont les raisons qui nous incitent à proposer au Bureau de la Métropole de prendre la délibération ci-après :

Le Bureau de la Métropole Aix-Marseille-Provence,

Vu

- Le Code Général des Collectivités Territoriales ;
- La loi n°2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles ;
- La loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République ;
- La délibération n°HN 001-8073/20/CM du Conseil de la Métropole du 17 juillet 2020 portant délégation de compétences du Conseil au Bureau de la Métropole.

Où le rapport ci-dessus

Entendues les conclusions du Commissaire Rapporteur,

Considérant

- Que la Métropole a mis en œuvre depuis plusieurs années un service commercial multi canal pour mieux accompagner les usagers des services de mobilité dont elle a la charge ;

- Qu'elle a décidé de transférer à compter du 15 novembre 2022, le service téléphonique de « La Métropole Mobilité » sur la plateforme « Engagé au quotidien » afin de faire des économies d'échelle ;
- Qu'afin d'assurer la continuité de service public, la Métropole a passé un dernier bon de commande pour maintenir le service téléphonique opéré par KISIO de 1^{er} juillet au 15 novembre 2022 ;
- Que ce bon de commande passé pour 2 947 appels téléphoniques s'avère insuffisant pour couvrir le nombre d'appels enregistrés sur cette période.

Délibère

Article 1 :

Est approuvé le protocole transactionnel ci-joint entre la Métropole Aix-Marseille-Provence et la société KISIO relatif aux prestations du centre d'appel « La Métropole Mobilité ».

Article 2 :

Madame la Présidente de la Métropole ou son représentant est autorisé à signer ce protocole d'accord transactionnel et tout document y afférent.

Article 3 :

Les crédits nécessaires sont inscrits au budget annexe des transports métropolitains, section de fonctionnement, sous politique A710, chapitre 67, nature 678.

Cette proposition mise aux voix est adoptée

Certifié Conforme,
Le Vice-Président Délégué,
Transports et Mobilité Durable

Henri PONS