



EXTRAIT DU REGISTRE DES DECISIONS
DE LA COMMISSION PERMANENTE

Commission permanente du **3 avril 2017**

Décision n° **CP-2017-1567**

commune (s) :

objet : Maintenance et prestations associées du progiciel de gestion des réclamations communautaires (GRECO) et de gestion du courrier (GECO) - Lancement de la procédure négociée sans publicité ni mise en concurrence - Autorisation de signer l'accord-cadre

service : Direction générale déléguée au développement économique, à l'emploi et aux savoirs - Direction de l'innovation numérique et des systèmes d'information

Rapporteur : Madame la Vice-Présidente Dognin-Sauze

Président : Monsieur Gérard Collomb

Date de convocation de la Commission permanente : vendredi 24 mars 2017

Secrétaire élu : Monsieur Damien Berthilier

Affiché le : mardi 04 avril 2017

Présents : MM. Collomb, Kimelfeld, Mme Vullien, MM. Bret, Da Passano, Mme Guillemot, M. Abadie, Mme Picot, MM. Le Faou, Philip, Mme Dognin-Sauze, MM. Colin, Charles, Brumm, Mme Le Franc, M. Barral, Mme Frih, M. Claisse, Mme Laurent, M. Llung, Mmes Vessiller, Cardona, MM. Rousseau, Desbos, Mme Bouzerda, M. Berthilier, Mme Frier, MM. Képénékian, Eymard, Calvel, Barge, Bernard, Rudigoz, Pouzol, Sellès, Mmes Brugnera, Baume, M. George, Mme Belaziz, M. Suchet.

Absents excusés : MM. Galliano (pouvoir à M. Abadie), Passi, Crimier (pouvoir à Mme Laurent), Vesco (pouvoir à M. Bernard), Vincent (pouvoir à Mme Vullien), Mmes Rabatel, Piantoni.

Commission permanente du 3 avril 2017**Décision n° CP-2017-1567**

objet : **Maintenance et prestations associées du progiciel de gestion des réclamations communautaires (GRECO) et de gestion du courrier (GECO) - Lancement de la procédure négociée sans publicité ni mise en concurrence - Autorisation de signer l'accord-cadre**

service : Direction générale déléguée au développement économique, à l'emploi et aux savoirs - Direction de l'innovation numérique et des systèmes d'information

La Commission permanente,

Vu le projet de décision du 20 mars 2017, par lequel monsieur le Président expose ce qui suit :

Le Conseil, par sa délibération n° 2015-0004 du 16 janvier 2015 modifiée, a délégué à la Commission permanente une partie de ses attributions. Le dossier présenté ci-après entre dans le cadre de cette délégation, selon l'article 1.22.

La Communauté urbaine de Lyon s'est dotée, en 2009 d'une solution informatique de gestion et de suivi des demandes d'information et réclamations communautaires appelée "GRECO" (gestion des réclamations communautaires). Le progiciel permet d'enregistrer les demandes et réclamations reçues soit directement des usagers, soit via les mairies, et de les traiter au fur et à mesure par les services de la Métropole de Lyon, jusqu'à la réponse formulée au demandeur. Un module complémentaire "GECO" (gestion des courriers) a été mis en œuvre en 2012, pour assurer la gestion des courriers stratégiques et importants au sein de la Communauté urbaine. Ce module fait désormais partie intégrante de la solution.

La société COHERIS est éditrice du progiciel. Elle est titulaire du marché n° 2013-404 "Maintenance GRECO et prestations associées" qui se termine le 16 juin 2017. L'éditeur a confirmé qu'il détenait à titre exclusif, sur le territoire français et européen, l'exclusivité des droits sur les prestations citées en objet.

Les prestations du marché existant consistent :

- à maintenir le progiciel de gestion de réclamations de la Communauté urbaine de Lyon (GRECO) et de gestion des courriers (GECO),
- à paramétrer et réaliser les développements spécifiques sur la base du logiciel COHERIS CRM (Customer relationship management ou gestion de la relation client).

Ces développements spécifiques incluent l'export des informations issues du progiciel pour leur intégration sous Business Object où ces informations sont exploitées à des fins statistiques.

Ces prestations incluent également les évolutions fonctionnelles du progiciel GRECO ainsi que l'évolution de ses interfaces avec les outils de gestion de travaux de la Communauté urbaine (GMAO-GIBAR) et avec les outils de gestion de réclamations des communes qui possèdent leurs propres outils (Lyon, Saint Priest, Bron et Rillieux la Pape).

Parmi les évolutions fonctionnelles, des échanges de données entre GRECO et le projet "Guichet numérique Métropolitain" sont prévus.

Le marché prévoit par ailleurs les prestations associées, telles que la formation et l'assistance technique.

Il est donc nécessaire de renouveler ce cadre d'achat. Le contrat prendra la forme d'un accord-cadre à bons de commandes au sens des articles 78 et 80 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics. Il sera conclu pour une durée ferme de 2 années, reconductible de façon express, 1 fois 2 années.

L'accord-cadre comportera un engagement minimum de commandes de 50 000 €HT, soit 60 000 €TTC et maximum de commandes de 210 000 €HT, soit 252 000 €TTC pour la période ferme. L'engagement pour la période reconductible est identique. Ainsi, le montant total maximum sur la durée globale de 4 ans est de 420 000 €HT, soit 504 000 €TTC.

Compte tenu de l'exclusivité des droits détenus par la société COHERIS, les prestations pourraient être attribuées à la suite d'un marché négocié sans publicité préalable et sans mise en concurrence, dans les conditions de l'article 30-I-3c du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics.

Il est donc proposé à la Commission permanente d'autoriser monsieur le Président à signer ledit accord-cadre, conformément à l'article L 3221-1 du code général des collectivités territoriales ;

Vu ledit dossier ;

DECIDE

1° - Approuve le lancement de la procédure en vue de l'attribution de l'accord-cadre à bons de commandes de services pour la maintenance et les prestations associées du progiciel de gestion des réclamations communautaires (GRECO) et de gestion du courrier (GECO).

2° - Les prestations seront attribuées à la suite d'une procédure de marché négocié sans publicité ni mise en concurrence préalables, en application de l'article 30-I-3c du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics.

3° - L'offre sera choisie par la commission permanente d'appel d'offres de la Métropole de Lyon.

4° - Autorise monsieur le Président à signer l'accord-cadre à bons de commandes et tous les actes y afférents, pour un montant minimum de 50 000 €HT, soit 60 000 €TTC et maximum de 210 000 €HT, soit 252 000 €TTC pour la durée ferme de 2 ans. Ces montants sont identiques pour la période reconductible, de façon expresse une fois 2 années. Le montant global minimum serait de 100 000 €HT, soit 120 000 €TTC et le montant maximum global serait de 420 000 €HT, soit 504 000 €TTC.

5° - Les dépenses en résultant, soit 504 000 €TTC sur la durée totale du marché, seront imputées sur les crédits inscrits et à inscrire au budget principal - exercices 2017 et suivants :

- en investissement : compte 2051 - fonction 020 sur l'opération n° 0P28O5244,
- en fonctionnement - compte 6156 - fonction 020 et compte 611 - fonction 020 sur l'opération n° 0P28O2225.

Et ont signé les membres présents,
pour extrait conforme.

Reçu au contrôle de légalité le : 4 avril 2017.

.