

225091-2026 - Competition

France – Call centre – Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement

OJ S 64/2026 01/04/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Email: mehdi.larguech@ophea.fr

Legal type of the buyer: Body governed by public law

Activity of the contracting authority: Housing and community amenities

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement

Description: Le présent accord-cadre a pour objet la prise en charge et traitement des appels locataires en débordement : • Prise en charge d'appels en journée, en appui de la plateforme de contacts OPHEA traitant les appels des locataires d'Ophéa • Traitement des flux de contacts entrants : qualification des appels, prise en charge, réponse immédiate ou donnant lieu à un transfert d'appel ou simplement différé si non réponse immédiate, traçabilité de l'avancement sous la forme d'un suivi et mise à jour des processus de traitement.

Procedure identifier: 65e572f0-ec6f-4f5c-a5d8-d331d9db4647

Internal identifier: AO26/09

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

2.1.2. Place of performance

Postal address: patrimoine d'Ophéa – Eurométropole de Strasbourg

Town: Strasbourg

Postcode: 67000

Country subdivision (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Country: France

Additional information: La candidature peut être présentée soit sous la forme des formulaires DC1 et DC2 (disponibles gratuitement sur le site www.economie.gouv.fr), soit sous la forme d'un Document Unique de Marché Européen (DUME). La transmission des plis par voie électronique est imposée pour cette consultation. Par conséquent, la transmission par voie papier n'est pas autorisée. La transmission des documents par voie électronique est effectuée sur le profil d'acheteur.

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement

Description: Le présent accord-cadre a pour objet la prise en charge et traitement des appels locataires en débordement : • Prise en charge d'appels en journée, en appui de la plateforme de contacts OPHEA traitant les appels des locataires d'Ophéa • Traitement des flux de contacts entrants : qualification des appels, prise en charge, réponse immédiate ou donnant lieu à un transfert d'appel ou simplement différé si non réponse immédiate, traçabilité de l'avancement sous la forme d'un suivi et mise à jour des processus de traitement.

Internal identifier: 2026/046

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Country: France

5.1.3. Estimated duration

Duration: 48 Months

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

Additional information: L'accord-cadre est conclu pour une période initiale de 2 ans. L'accord-cadre est conclu à compter de la date de notification du contrat (date prévisionnelle Juin 2026). L'accord-cadre est reconduit tacitement jusqu'à son terme. Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 2. La durée de chaque période de reconduction est de 1 an. La durée maximale du contrat, toutes périodes confondues, est de 4 ans. L'accord-cadre est passé sans minimum et avec un maximum de 280 000 € HT pour la période initiale de 2 ans et de 140 000 € pour chaque période de reconduction soit un maximum de 560 000 € HT sur la durée total de l'accord-cadre. Il s'agit d'un accord-cadre à bons de commande mono-attributaire. Dans l'hypothèse où le montant maximum annuel ne serait pas commandé par Ophéa, le reliquat pourra être reversé l'année suivante, sans que le montant maximum de chacun des titulaires ne soit dépassé sur la durée maximale du marché, dans le cas de figure où la reconduction serait réalisée. Aucune forme de groupement imposée à l'attributaire. Prestations réglées par des prix unitaires. Prix révisable annuellement. Aucune avance prévue. Délai global de paiement des prestations de 30 jours.

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price
Description: Pondération 60 %
Criterion:
Type: Quality
Description: Valeur technique - Pondération 40 %

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: French
Address of the procurement documents: www.achatpublic.com

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required
Address for submission: www.achatpublic.com
Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: French
Electronic catalogue: Not allowed
Deadline for receipt of tenders: 04/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time
Duration during which the tender must remain valid: 6 Months

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No
Electronic invoicing: Required
Electronic ordering will be used: yes
Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Mediation organisation: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges
Review organisation: Tribunal administratif de Strasbourg
Information about review deadlines: Référé pré-contractuel prévu aux articles L.551-1 à L.551-12 du Code de justice administrative (CJA), et pouvant être exercé avant la signature du contrat. Référé contractuel prévu aux articles L.551-13 à L.551-23 du CJA, et pouvant être exercé dans les délais prévus à l'article R. 551-7 du CJA. Recours pour excès de pouvoir contre une décision administrative prévu aux articles R. 421-1 à R. 421-7 du CJA, et pouvant être exercé dans les 2 mois suivant la notification ou publication de la décision de l'organisme (le recours ne peut plus, toutefois, être exercé après la signature du contrat). Recours de pleine juridiction ouvert aux tiers justifiant d'un intérêt lésé, et pouvant être exercé dans les deux mois suivant la date à laquelle la conclusion du contrat est rendue publique.
Organisation providing additional information about the procurement procedure: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg
Organisation providing more information on the review procedures: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg
Organisation receiving requests to participate: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Registration number: 27670002800026

Registration number: Ophea

Postal address: 24, route de l'Hôpital CS 70128

Town: Strasbourg

Postcode: 67028

Country subdivision (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Country: France

Contact point: Service marchés

Email: mehdi.larguech@ophea.fr

Telephone: 33 388211703

Internet address: www.ophea.fr

Information exchange endpoint (URL): www.achatpublic.com

Buyer profile: <http://www.achatpublic.com>

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation receiving requests to participate

Organisation processing tenders

Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0002

Official name: Tribunal administratif de Strasbourg

Registration number: Tribunal administratif de Strasbourg

Town: Strasbourg

Postcode: 67000

Country subdivision (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Country: France

Contact point: OPHEA

Email: greffe.ta-strasbourg@juradm.fr

Telephone: 0388212323

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0003

Official name: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Registration number: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Town: Nancy

Postcode: 54000

Country subdivision (NUTS): Meurthe-et-Moselle (FRF31)

Country: France

Email: caroline.page@meurthe-et-moselle.gouv.fr

Telephone: 0383342523

Roles of this organisation:

Mediation organisation

8.1. ORG-0000

Official name: Publications Office of the European Union

Registration number: PUBL

Town: Luxembourg

Postcode: 2417

Country subdivision (NUTS): Luxembourg (LU000)

Country: Luxembourg

Email: ted@publications.europa.eu

Telephone: +352 29291

Internet address: <https://op.europa.eu>

Roles of this organisation:

TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: 10748dff-7894-4141-9aea-3364750b1c10 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 31/03/2026 12:55:40 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Languages in which this notice is officially available: French

Notice publication number: 225091-2026

OJ S issue number: 64/2026

Publication date: 01/04/2026