

## 276266-2026 - Competition

France – Call centre – PRISE EN CHARGE ET TRAITEMENT DES APPELS LOCATAIRES EN DEBORDEMENT (Accord-cadre à bons de commandes)

OJ S 78/2026 22/04/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

### 1. Buyer

---

#### 1.1. Buyer

Official name: VALOPHIS HABITAT OPH DU VAL-DE-MARNE

Email: [Sam.ALI-MOUSSA@groupevalophis.fr](mailto:Sam.ALI-MOUSSA@groupevalophis.fr)

Legal type of the buyer: Public undertaking

Activity of the contracting authority: Housing and community amenities

### 2. Procedure

---

#### 2.1. Procedure

Title: PRISE EN CHARGE ET TRAITEMENT DES APPELS LOCATAIRES EN DEBORDEMENT (Accord-cadre à bons de commandes)

Description: PRISE EN CHARGE ET TRAITEMENT DES APPELS LOCATAIRES EN DEBORDEMENT (Accord-cadre à bons de commandes)

Procedure identifier: d138f554-537e-4a83-a6e8-2c7029ecc37c

Internal identifier: DPSQA/APPELS EN DEBORDEMENT2026

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

Additional classification (cpv): 79511000 Telephone operator services

##### 2.1.2. Place of performance

Anywhere

##### 2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 0,00 EUR

Maximum value of the framework agreement: 1 300 000,00 EUR

##### 2.1.4. General information

This procedure will be relaunched

Additional information: Le présent appel d'offres ouvert est soumis aux dispositions des articles R2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du Code de la Commande Publique Cette consultation sera passée en application des articles R2162-1 à R2162-6 et R2162-13 à R2162-14 du Code de la Commande Publique relatifs aux accords-cadres. Les prestations feront l'objet d'un accord-cadre sans minimum avec un montant maximum de 325 000 Euros HT annuel passé en application des articles R2162-2, R2162 13 et 14 du code de la commande publique soit un maximum de 1 300 000 Euros HT sur la durée totale de l'accord cadre. Le délai de validité des offres est fixé à 120 jours à compter de la date limite de réception des offres.

**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 DEBORDEMENT (Accord-cadre à bons de commandes)

Description: PRISE EN CHARGE ET TRAITEMENT DES APPELS LOCATAIRES EN DEBORDEMENT (Accord-cadre à bons de commandes)

Internal identifier: 1

**5.1.1. Purpose**

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Additional classification (cpv): 79511000 Telephone operator services

**5.1.2. Place of performance**

Anywhere

**5.1.3. Estimated duration**

Duration: 4 Years

**5.1.4. Renewal**

Maximum renewals: 3

Other information about renewals: Le présent accord-cadre est conclu pour une durée initiale de 12 mois, à compter de sa notification. L'accord-cadre peut être reconduit 3 fois par périodes successives de 12 mois sans excéder 48 mois au total dans les conditions prévues au C.C.A.P.

**5.1.5. Value**

Estimated value excluding VAT: 0,00 EUR

Maximum value of the framework agreement: 1 300 000,00 EUR

**5.1.6. General information****Reserved participation:**

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Request to participate requirement

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes

**5.1.9. Selection criteria**

Sources of selection criteria: Procurement Document

**5.1.10. Award criteria****Criterion:**

Type: Price

Description: Prix

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 40

**Criterion:**

Type: Quality

Description: Valeur technique

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 60

**5.1.11. Procurement documents**

Deadline for requesting additional information: 12/05/2026

Address of the procurement documents: [https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent\\_detail.do?PCSLID=CSL\\_2026\\_eyNusC9DkZ](https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_eyNusC9DkZ)

**5.1.12. Terms of procurement**

**Terms of submission:**

Electronic submission: Required

Address for submission: [www.achatpublic.com](http://www.achatpublic.com)

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: French

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 22/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 120 Days

**Terms of contract:**

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

A non-disclosure agreement is required: yes

Additional information about the non-disclosure agreement: Le prestataire est tenu au secret professionnel. Il s'engage à garantir à Valophis Habitat OPH du Val de Marne la confidentialité absolue de l'ensemble des informations, de quelque nature qu'elles soient, écrites ou orales, auxquelles il a accès dans le cadre du présent accord cadre. À ce titre, il s'interdit toute communication ou divulgation de ces informations à des tiers, sauf aux personnes dûment habilitées à en connaître en vertu du présent accord cadre.

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: no

**5.1.15. Techniques**

**Framework agreement:**

Framework agreement, without reopening of competition

Maximum number of participants: 1

**Information about the dynamic purchasing system:**

No dynamic purchase system

**5.1.16. Further information, mediation and review**

Mediation organisation: VALOPHIS HABITAT OPH DU VAL-DE-MARNE

Review organisation: VALOPHIS HABITAT OPH DU VAL-DE-MARNE

Information about review deadlines: Le Référé précontractuel (articles L. 551-1 à L. 551-12 du Code de justice administrative) avant la signature du contrat. Le Référé contractuel (articles L. 551-13 à L. 551-23 du Code de justice administrative) après la signature du contrat, dans les

conditions prévues à l'article R. 551-7 du CJA. Le Recours de pleine juridiction en contestation de la validité du contrat, ouvert aux tiers justifiant d'un intérêt lésé, et pouvant être exercé dans les 2 mois suivant la date à laquelle l'acheteur a effectué les mesures de publicité du contrat. Le Recours pour excès de pouvoir, contre des clauses réglementaires du contrat ou contre une décision de l'acheteur, dans les 2 mois à compter de la notification ou de la publication de la décision attaquée. Organe chargé des procédures de recours Tribunal Administratif de Melun 43, rue du Général de Gaulle 77000 Melun  
Organisation providing additional information about the procurement procedure: VALOPHIS HABITAT OPH DU VAL-DE-MARNE  
Organisation providing more information on the review procedures: VALOPHIS HABITAT OPH DU VAL-DE-MARNE  
Organisation receiving requests to participate: VALOPHIS HABITAT OPH DU VAL-DE-MARNE  
Organisation processing tenders: VALOPHIS HABITAT OPH DU VAL-DE-MARNE

## 8. Organisations

---

### 8.1. ORG-0001

Official name: VALOPHIS HABITAT OPH DU VAL-DE-MARNE  
Registration number: 78576955500042  
Department: Direction des Politiques Sociales, de la Qualité et des Attributions (DPSQA)  
Postal address: 9 route de Choisy CS 50079  
Town: Créteil cedex  
Postcode: 94048  
Country subdivision (NUTS): Val-de-Marne (FR107)  
Country: France  
Email: [Sam.ALI-MOUSSA@groupevalophis.fr](mailto:Sam.ALI-MOUSSA@groupevalophis.fr)  
Telephone: 0143975555  
Information exchange endpoint (URL): [https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent\\_detail.do?PCSLID=CSL\\_2026\\_eyNusC9DkZ](https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_eyNusC9DkZ)  
Buyer profile: <https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

#### **Roles of this organisation:**

Buyer  
Organisation providing additional information about the procurement procedure  
Organisation receiving requests to participate  
Organisation processing tenders  
Review organisation  
Organisation providing more information on the review procedures  
Mediation organisation

## Notice information

---

Notice identifier/version: c2e486df-0f29-40ce-84a2-ce99ec84cbb1 - 01  
Form type: Competition  
Notice type: Contract or concession notice – standard regime  
Notice subtype: 16  
Notice dispatch date: 21/04/2026 10:28:33 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time  
Languages in which this notice is officially available: French  
Notice publication number: 276266-2026  
OJ S issue number: 78/2026

