

505303-2026 - Competition

France – Telephone operator services – 2026- Marché de permanence téléphonique pour les besoins de Reims habitat (51100 Reims)

OJ S 139/2026 22/07/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: SEM Reims Habitat

Email: correspondre@aws-france.com

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: 2026- Marché de permanence téléphonique pour les besoins de Reims habitat (51100 Reims)

Description: Le présent marché a pour objet de : - Confier à une société de service la réalisation des prestations d'accueil téléphonique et de gestion d'appels téléphoniques pour le compte de Reims habitat. - Définir les conditions suivantes lesquelles ils sont exécutés. Les prestations attendues concernent : - La gestion des appels en débordement dès lors que toutes les lignes internes de Reims habitat sont occupées. - La gestion des appels en astreinte de 17h00 à 8h00 toute la semaine en incluant les week ends, les jours fériés ainsi que les jours exceptionnellement fermés. L'accord-cadre sera exécuté par l'émission de bons de commande. Les prestations sont réglées par des prix unitaires et forfaitaires. Les montants estimatifs sont indicatifs et comprennent les options (prestations similaires et reconductions). Les montants estimatifs sont indicatifs et comprennent la totalité des périodes de reconduction

Procedure identifier: b5a312f2-724f-4045-972a-b75f506deaf3

Internal identifier: 2026PERMTEL

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79511000 Telephone operator services

Additional classification (cpv): 79511000 Telephone operator services

2.1.2. Place of performance

Postal address: Reims habitat

Town: Reims

Postcode: 51100

Country subdivision (NUTS): Marne (FRF23)

Country: France

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 400 000,00 EUR

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-0000

Title: 2026- Marché de permanence téléphonique pour les besoins de Reims habitat (51100 Reims)

Description: Le présent marché a pour objet de : - Confier à une société de service la réalisation des prestations d'accueil téléphonique et de gestion d'appels téléphoniques pour le compte de Reims habitat. - Définir les conditions suivantes lesquelles ils sont exécutés. Les prestations attendues concernent : - La gestion des appels en débordement dès lors que toutes les lignes internes de Reims habitat sont occupées. - La gestion des appels en astreinte de 17h00 à 8h00 toute la semaine en incluant les week ends, les jours fériés ainsi que les jours exceptionnellement fermés. L'accord-cadre sera exécuté par l'émission de bons de commande. Les prestations sont réglées par des prix unitaires et forfaitaires. Les montants estimatifs sont indicatifs et comprennent les options (prestations similaires et reconductions). Les montants estimatifs sont indicatifs et comprennent la totalité des périodes de reconduction
Internal identifier: S-PF-1852924

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79511000 Telephone operator services

Additional classification (cpv): 79511000 Telephone operator services

Options:

Description of the options: Le contrat prévoit la possibilité de confier ultérieurement au titulaire du marché un ou plusieurs marchés ayant pour objet la réalisation de prestations similaires

5.1.2. Place of performance

Postal address: Reims habitat

Town: Reims

Postcode: 51100

Country subdivision (NUTS): Marne (FRF23)

Country: France

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/11/2026

Duration end date: 31/10/2027

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 3

Other information about renewals: Le contrat est susceptible d'être reconduit dans les conditions du cahier des charges

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 400 000,00 EUR

5.1.6. General information

This is a recurrent procurement

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not required

Procurement Project not financed with EU Funds.

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

5.1.7. Strategic procurement

Approach to reducing environmental impacts: Other

Social objective promoted: Other

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: Authorisation or membership of a particular organisation needed for service contracts

Description of selection criterion: Autorisation spécifique ou preuve de l'appartenance à une organisation spécifique permettant de fournir le service dans le pays d'origine du candidat

Criterion: Environmental management measures

Description of selection criterion: Indication des mesures de gestion environnementale que le candidat pourra appliquer lors de l'exécution du contrat

Criterion: Technicians or technical bodies for quality control

Description of selection criterion: Indication des techniciens ou des organismes techniques, qu'ils soient ou non intégrés au candidat, en particulier de ceux qui sont responsables du contrôle de la qualité

Criterion: Professional risk indemnity insurance

Description of selection criterion: Déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels

Criterion: Tools, plant, or technical equipment

Description of selection criterion: Déclaration indiquant l'outillage, le matériel et l'équipement technique dont le candidat dispose pour la réalisation du contrat

Criterion: Average yearly manpower

Description of selection criterion: Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Déclaration sur l'honneur pour justifier que le candidat n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumissionner renseignements sur le respect de l'obligation d'emploi mentionnée aux articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du Code du travail
candidat pourra remettre avec son offre, les certificats justifiant que le candidat a satisfait aux obligations sociales et fiscales : - Attestation de vigilance, - Certificat n° 3666-1, 3666-2 et 3666-3 délivré par les Services Fiscaux - Attestation Caisse de Congés Payés La transmission d'une attestation certifiant la maîtrise de la langue française soit comme langue maternelle soit par l'obtention du T.C.F. (Test de Connaissance de la langue Française) pour l'ensemble des téléconseillers proposés au marché

Criterion: Specific yearly turnover

Description of selection criterion: Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les prestations objet du contrat, réalisées au cours des trois derniers exercices disponibles

Criterion: Financial ratio

Description of selection criterion: Bilans ou extraits de bilans, concernant les trois dernières années, des opérateurs économiques pour lesquels l'établissement des bilans est obligatoire en vertu de la loi

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Liste des principales prestations effectuées au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire. Elles sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration du candidat

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Description: Moyens humains et techniques mis en oeuvre

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

Award criterion number: 35

Criterion:

Type: Quality

Description: Mémoire Rse

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

Award criterion number: 10

Criterion:

Type: Quality

Description: Présentation de l'offre

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

Award criterion number: 5

Criterion:

Type: Price

Description: Prix des prestations

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

Award criterion number: 50

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1852924>

Ad hoc communication channel:

Name: AW Solutions

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1852924>

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

Electronic catalogue: Not allowed

Advanced or qualified electronic signature or seal (as defined in Regulation (EU) No 910/2014) is required

Variants: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 10/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 4 Months

Information about public opening:

Opening date: 10/09/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Terms of contract:

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

Conditions relating to the performance of the contract: L'exécution des prestations débute à compter de la date fixée par le contrat. Une retenue de garantie est prévue au contrat. Elle peut être remplacée par une garantie à première demande. Le contrat prévoit le versement d'une avance, avec obligation de constituer une garantie à première demande en contrepartie. Les prix sont révisables. Le paiement des prestations se fera dans le respect du délai global de paiement applicable à l'acheteur. La consultation comporte des conditions d'exécution à caractère social et environnemental détaillées au cahier des charges. Budget

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

Review organisation: Tribunal judiciaire de Reims

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Reims habitat

Organisation providing more information on the review procedures: Tribunal judiciaire de Reims

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Avenue-Web Systèmes

Registration number: 27684EB3-94E3-CFB9-099B58353653C276

Town: Seyssinet-Pariset

Postcode: 38170

Country subdivision (NUTS): Isère (FRK24)

Country: France

Email: publications-joue@aws-france.com

Telephone: +33480041260

Roles of this organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Official name: SEM Reims Habitat
Registration number: 56253
Postal address: 71 avenue d'Epernay
Town: Reims
Postcode: 51100
Country subdivision (NUTS): Marne (FRF23)
Country: France
Contact point: Représentant légal
Email: correspondre@aws-france.com
Telephone: 0326486230
Internet address: <http://www.reims-habitat.fr/>
Buyer profile: <http://www.reims-habitat.fr/Marches-publics>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0003

Official name: Reims habitat
Registration number: 27684EF2-C877-20DA-AFD8C0B15638DF25
Postal address: 71 Avenue d'Epernay
Town: Reims
Postcode: 51100
Country subdivision (NUTS): Marne (FRF23)
Country: France
Contact point: M. Hervé PAYEN
Email: herve.payen@reims-habitat.fr
Telephone: 0326617979

Roles of this organisation:

Organisation providing additional information about the procurement procedure

8.1. ORG-0004

Official name: Tribunal judiciaire de Reims
Registration number: 27684F03-0048-65C2-BCAE1EF08BEC9FDC
Postal address: Place Myron Herrick
Town: Reims
Postcode: 51095
Country subdivision (NUTS): Marne (FRF23)
Country: France
Email: accueil-reims@justice.fr
Telephone: 0326495351

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0005

Official name: Tribunal judiciaire de Reims
Registration number: 27684F20-E902-E6D6-B4ACF308305CADD5
Postal address: Place Myron Herrick
Town: Reims
Postcode: 51095
Country subdivision (NUTS): Marne (FRF23)
Country: France
Email: accueil-reims@justice.fr

Telephone: 0326495351

Internet address: <http://www.justice.gouv.fr/>

Roles of this organisation:

Organisation providing more information on the review procedures

Notice information

Notice identifier/version: 67b55e35-f463-4b76-93fd-ee05b3c13542 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 21/07/2026 11:10:26 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: French

Notice publication number: 505303-2026

OJ S issue number: 139/2026

Publication date: 22/07/2026