

582129-2026 - Competition

Belgium – Call centre – Désignation d'un centre d'appels

OJ S 162/2026 24/08/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: SRL Centr'Habitat

Email: n.demuylder@centrhabitat.be

Legal type of the buyer: Public undertaking

Activity of the contracting authority: Housing and community amenities

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Désignation d'un centre d'appels

Description: Le présent marché a pour objet la désignation d'un prestataire spécialisé dans les services de centre d'appels chargé de la prise en charge des appels entrants de Centr'Habitat. Les prestations comprennent : - la gestion des appels durant certaines heures de bureau, selon un planning variable communiqué par le pouvoir adjudicateur ; - la gestion des appels en dehors des heures de bureau, les week-ends, les jours fériés et lors des fermetures exceptionnelles, avec transfert des appels vers les services ou personnes de garde conformément aux procédures définies par Centr'Habitat. Le marché est conclu pour une durée d'un an et pourra être reconduit tacitement à trois reprises pour des périodes successives de douze mois. En raison de la nature des prestations, impliquant des contacts directs avec des usagers francophones et le traitement de données à caractère personnel, des exigences spécifiques en matière de langue (français) et de localisation du service sont prévues dans le cahier spécial des charges.

Procedure identifier: 9730638c-715e-4c75-bf26-c1b4163b4a22

Internal identifier: PPP0M9-1284/6259/S26.1284

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

Country subdivision (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Country: Belgium

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Country: Belgium

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Country: Belgium

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Country: Belgium

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Country: Belgium

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Country: Belgium

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Country: Belgium

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Country: Belgium

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Country: Belgium

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Country: Belgium

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Country: Belgium

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Country: Belgium

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Country: Belgium

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Country: Belgium

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: Désignation d'un centre d'appels

Description: Le présent marché a pour objet la désignation d'un prestataire spécialisé dans les services de centre d'appels chargé de la prise en charge des appels entrants de Centr'Habitat. Les prestations comprennent : - la gestion des appels durant certaines heures de bureau, selon un planning variable communiqué par le pouvoir adjudicateur ; - la gestion des appels en dehors des heures de bureau, les week-ends, les jours fériés et lors des fermetures exceptionnelles, avec transfert des appels vers les services ou personnes de garde conformément aux procédures définies par Centr'Habitat. Le marché est conclu pour une durée d'un an et pourra être reconduit tacitement à trois reprises pour des périodes successives de douze mois. En raison de la nature des prestations, impliquant des contacts directs avec des usagers francophones et le traitement de données à caractère personnel, des exigences spécifiques en matière de langue (français) et de localisation du service sont prévues dans le cahier spécial des charges.

Internal identifier: S26.1284_1

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): Arr. Ath (BE32A)

Country: Belgium

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Country: Belgium

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Country: Belgium

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Country: Belgium

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Country: Belgium

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Country: Belgium

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Country: Belgium

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/12/2026

Duration end date: 30/11/2030

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 3

Other information about renewals: Le marché comporte trois reconductions. La reconduction du marché prend effet à chaque date anniversaire de la date de début du marché, telle que mentionnée dans le courrier de notification. Si l'une des parties souhaite mettre fin au marché, elle doit notifier sa décision à l'autre partie par lettre recommandée au moins quatre mois avant la date d'échéance de la période en cours. Dans ce cas, le marché reste pleinement applicable jusqu'à la date d'expiration de cette période. Le pouvoir adjudicateur peut mettre fin au marché à l'issue de la période initiale ou de toute période de reconduction, moyennant un préavis d'au moins 120 jours calendrier. Toute décision de non-reconduction ou de résiliation doit être communiquée par lettre recommandée. En cas de non-reconduction du marché, l'adjudicataire ne pourra prétendre à aucune indemnité ou compensation de quelque nature que ce soit.

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: Not required

Procurement Project not financed with EU Funds.

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

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: Measures for ensuring quality

Description of selection criterion: Maitrise du français par le personnel affecté au marché.

Niveau(x) minimal(aux): Le soumissionnaire fournit une attestation sur l'honneur attestant que les opérateurs affectés au marché assurent l'intégralité des échanges avec les usagers en français et disposent d'une maîtrise suffisante du français oral et écrit pour comprendre, qualifier et retranscrire correctement les demandes. Le soumissionnaire joint également deux exemples anonymisés de retranscriptions ou rapports d'appels rédigés par ses opérateurs.

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Expérience dans la gestion d'un centre d'appels comparable

Niveau(x) minimal(aux): Le soumissionnaire fournit minimum une et maximum deux attestations de bonne exécution démontrant la gestion d'un volume moyen minimal de 20 appels par jour pour un même client durant au moins 6 mois continus au cours des 3 dernières années.

Criterion: Measures for ensuring quality

Description of selection criterion: Localisation des opérations et conformité RGPD Niveau(x)

minimal(aux): Le soumissionnaire fournit une attestation sur l'honneur garantissant que l'ensemble des prestations liées à l'exécution du marché est réalisé exclusivement sur le territoire de l'Union européenne. Cette exigence couvre notamment la réception des appels, les activités de débordement, les centres de secours, le reporting, les traitements de données et les éventuels sous-traitants. Le soumissionnaire communique la liste exhaustive des sites susceptibles d'intervenir dans l'exécution du marché avec leur adresse complète.

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: * En outre, pour une période de 3 ans, l'accès au présent marché peut être refusé à tout prestataire, en application de l'article 69, 7°, de la loi, sous le coup d'un écartement résultant de défaillances importantes ou persistantes constatées lors de

l'exécution d'une obligation essentielle qui lui incombait dans le cadre d'un marché antérieur passé avec un adjudicateur, lorsque ces défaillances ont donné lieu à des mesures d'office, des dommages et intérêts ou à une autre sanction comparable. * Le DUME, par lequel l'opérateur économique déclare qu'il ne se trouve pas dans une des situations d'exclusion visées aux articles 67 à 69 de la loi du 17 juin 2016. L'article 70 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics s'applique. Pour les motifs d'exclusion visés à l'article 67 de la loi, le candidat ou soumissionnaire signale d'initiative s'il a pris les mesures correctrices visées au paragraphe 1er de l'article 70 au début de la procédure.

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Cost

Description: Prix

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

Award criterion number: 60

Criterion:

Type: Quality

Description: Organisation du service et qualité du traitement des appels

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

Award criterion number: 25

Criterion:

Type: Quality

Description: Plateforme de suivi et continuité de service

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

Award criterion number: 15

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://cloud.3p.eu/Downloads/1/1284/M9/2026>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.publicprocurement.be>

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

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Description of the financial guarantee: Cautionnement (un cautionnement forfaitaire de 5.000,00 €)

Deadline for receipt of tenders: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 180 Days

Information about public opening:

Opening date: 29/09/2026 10:00:00 (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

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: no

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Conseil d'Etat

Information about review deadlines: Organisation fournissant les informations sur les recours et les délais : Conseil d'Etat

Organisation providing additional information about the procurement procedure: SRL Centr'Habitat

Organisation providing more information on the review procedures: Conseil d'Etat

Organisation receiving requests to participate: SRL Centr'Habitat

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: SRL Centr'Habitat

Registration number: 0401763211

Postal address: Rue Edouard Anseele, 48

Town: La Louvière

Postcode: 7100

Country subdivision (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Country: Belgium

Contact point: Nancy De Muylder

Email: n.demuylder@centrhabitat.be

Telephone: +32 64431841

Fax: +32 64216552

Internet address: <http://www.centrhabitat.be/>

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation receiving requests to participate

8.1. ORG-0002

Official name: Conseil d'Etat

Registration number: BE 0931814266

Postal address: rue de la Science, 33

Town: Bruxelles (Etterbeek)

Postcode: 1040

Country subdivision (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Country: Belgium

Email: info@conseildetat.be

Telephone: +32 22349611

Internet address: <http://www.raadvst-consetat.be/>

Roles of this organisation:

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0003

Official name: 3P - Aanbieder van diensten / Prestataire de services

Registration number: BE 0475.480.736

Town: Antwerpen / Anvers

Postcode: 2000

Country subdivision (NUTS): Arr. Antwerpen (BE211)

Country: Belgium

Email: info@3p.eu

Telephone: +32 3 294 30 51

Roles of this organisation:

Procurement service provider

8.1. ORG-0004

Official name: FPS Policy and Support

Registration number: BE 0671.516.647

Town: Brussels

Postcode: 1000

Country subdivision (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Country: Belgium

Email: e.proc@publicprocurement.be

Telephone: +32 2 740 80 00

Roles of this organisation:

TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: d258bc8b-929a-4010-8b00-8908b2a4ea62 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 20/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Notice dispatch date (eSender): 20/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: French

Notice publication number: 582129-2026

OJ S issue number: 162/2026

Publication date: 24/08/2026