

475673-2026 - Licitación

Francia – Servicios al cliente – Prestations de traitement des activités d'Accueils de Relation Client pour Enedis
OJ S 130/2026 09/07/2026
Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Enedis SA

Correo electrónico: florence.jacheet@enedis.fr

Naturaleza jurídica del comprador: Empresa pública

Actividad de la entidad adjudicadora: Actividades relacionadas con la electricidad

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Prestations de traitement des activités d'Accueils de Relation Client pour Enedis

Descripción: Dans le cadre de sa politique industrielle et dans un contexte d'évolution des demandes clientèles, en lien notamment avec l'accélération de la transition écologique et le développement de nouveaux usages de l'électricité, Enedis externalise une partie de ses activités d'Accueil synchrones et asynchrones. L'externalisation d'activités est un levier permettant de renforcer la capacité d'Enedis à appréhender les fluctuations inhérentes de toute relation client et à permettre de lisser les variations d'activités Front Office et Back Office liées à des transformations majeures externes ou internes à Enedis. Enedis souhaite recourir à de(s) Titulaire(s) pour l'exécution de certaines de ces activités d'accueil pour : • Prendre en charge et traiter les demandes de clients (demandes entrantes et sortantes omnicanal) en synchrones ou asynchrones, • Bénéficier du savoir-faire spécifique des entreprises extérieures qui apporteront des propositions de solutions d'amélioration continue, • Permettre à Enedis de mieux lisser la répartition des activités clientèle et appréhender les variations de charges notamment dues aux évolutions saisonnières de la demande des clients, quelles qu'elles soient, • Traiter des demandes clients en horaires élargis en soirée et le samedi. Objet de l'achat : Les Activités d'Accueil, objet de la prestation du Marché à venir se décomposent en 4 types d'activités d'accueil : • L'accueil Distributeur : correspond aux demandes directement adressées par les clients à Enedis et aux activités de contacts d'Enedis de clients dans le cadre de ses missions de gestionnaire du réseau de distribution d'électricité. • L'accueil Acheminement : correspond aux demandes adressées à Enedis par les fournisseurs au titre de leur activité de fourniture d'électricité à destination de leurs clients. • L'accueil Raccordement : correspond aux contacts entrants clients et au traitement d'une partie des demandes de prestations de raccordement des clients consommateurs. • L'accueil Producteurs : correspond aux demandes adressées par les producteurs à Enedis, ayant pour objet un raccordement ou un besoin dans la gestion courante de leur contrat. Le marché sera réparti sur trois Titulaires afin de couvrir l'ensemble des besoins sur le territoire national. Chaque Titulaire s'engagera à confier a minima 8% du volume d'heures utiles de production (temps nécessaire pour réaliser les activités confiées) à des conseillers en situation de handicap.

Identificador del procedimiento: 8366d1d5-786e-4699-82b2-7f014dc1ffa0

Identificador interno: AVIS025555

Tipo de procedimiento: Negociado con publicación previa de un anuncio de licitación /
licitación con negociación

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342300 Servicios al cliente

2.1.2. Lugar de ejecución

País: Francia

En cualquier parte de un país dado

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 295 000 000,00 EUR

Valor máximo del acuerdo marco: 340 000 000,00 EUR

2.1.4. Información general

Información complementaria: Pour répondre au présent avis de marché, les candidats doivent se manifester sur le Portail Achats d'Enedis - Demande d'information n° AVIS025555 - et rattacher les documents demandés au présent avis de marché. Les candidats intéressés, non encore inscrits, s'auto-référenceront depuis la page d'accueil du Portail Achats sur le site <https://pha2.enedis.fr/> à l'aide du lien placé dans l'encart : « Nouveau Fournisseur ? Se référencer ». Le cas échéant, un document intitulé « ENEDIS - Identification des membres d'un Groupement Momentané d'Entreprises » est disponible dans l'espace collaboratif dédié aux fournisseurs dans le Portail Achats. La consultation sera effectuée via le Portail Achats électronique d'Enedis « [<https://pha2.enedis.fr/](https://pha2.enedis.fr/) » Enedis se réserve la possibilité d'attribuer le marché sur la base des offres initiales sans négociation. Dans le cadre de la dématérialisation de ses procédures, Enedis informe l'ensemble des soumissionnaires que la signature électronique des marchés est privilégiée, que ceux-ci soient attribués à une seule entreprise ou à un groupement d'entreprises. En cas de groupement momentané d'entreprises, l'un des membres du groupement est désigné comme mandataire. Celui-ci coordonne les prestations de chacun des membres du groupement, représente ceux-ci auprès d'Enedis, et est solidaire des obligations contractuelles de chacun d'entre eux. Enedis accepte des groupements conjoints. Sans préjudice de l'article L. 2141-13 du code de la commande publique, la composition du groupement ne peut pas être modifiée entre la date de remise des candidatures et la date de signature du marché, sauf exceptions, notamment dans les 2 cas suivants (et après avoir obtenu l'accord de l'Entreprise) : Restructuration d'un membre du GME Impossibilité pour un des membres de réaliser les prestations pour des raisons qui ne sont pas de son fait. Par ailleurs, un soumissionnaire qui proposera une offre au titre d'un groupement momentané d'entreprises ne pourra pas remettre d'offre à titre individuel ou au titre d'un autre groupement. Subventions étrangères Conformément à la réglementation européenne relative aux subventions étrangères faussant le marché intérieur, et notamment le Règlement (UE) 2022/2560 du 14 décembre 2022 et le Règlement d'Exécution (UE) 2023 /1441 du 10 juillet 2023, les candidats sont soumis à une obligation de notification prévue à l'article 29 du Règlement 2022/2560 du 14 décembre 2022. A cet effet, le formulaire «FS-PP relatif à la notification de contributions financières dans le contexte des procédures de passation de marchés publics ou de concessions en vertu du règlement (UE) 2022/2560» type est à compléter obligatoirement pour ce marché. Le formulaire est disponible sur le site <https://pha2.enedis.fr/>. Il est à compléter une première fois lors du dépôt de la candidature, puis sera ensuite actualisé au moment du dépôt de l'offre. Il est rappelé, qu'en l'absence de

communication de notification ou de déclaration à la Commission, et à défaut de régularisation, Enedis sera tenue de rejeter l'offre qui sera considérée comme incomplète et donc irrégulière et, d'informer la Commission de ce rejet. Les parties notifiantes ont la possibilité d'initier une procédure de pré-notification. Cette procédure permet d'engager une discussion avec la Commission européenne préalablement à la soumission du formulaire FS-PP afin de définir précisément la quantité et la nature des renseignements requis relatifs aux subventions étrangères. Les modalités de cette procédure sont disponibles sur le site de la Commission : https://single-market-economy.ec.europa.eu/single-market/public-procurement/foreign-subsidies-regulation/guidance-economic-operators_en

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio

Incumplimiento de obligaciones basadas en motivos de exclusión puramente nacionales: Les conditions de candidature et les motifs d'exclusion sont précisées notamment dans la rubrique 2.1.4 Informations Générales sur la procédure.

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Prestations de traitement des activités d'Accueils de Relation Client pour Enedis

Descripción: Dans le cadre de sa politique industrielle et dans un contexte d'évolution des demandes clientèles, en lien notamment avec l'accélération de la transition écologique et le développement de nouveaux usages de l'électricité, Enedis externalise une partie de ses activités d'Accueil synchrones et asynchrones. L'externalisation d'activités est un levier permettant de renforcer la capacité d'Enedis à appréhender les fluctuations inhérentes de toute relation client et à permettre de lisser les variations d'activités Front Office et Back Office liées à des transformations majeures externes ou internes à Enedis. Enedis souhaite recourir à de(s) Titulaire(s) pour l'exécution de certaines de ces activités d'accueil pour :

- Prendre en charge et traiter les demandes de clients (demandes entrantes et sortantes omnicanal) en synchrones ou asynchrones,
- Bénéficier du savoir-faire spécifique des entreprises extérieures qui apporteront des propositions de solutions d'amélioration continue,
- Permettre à Enedis de mieux lisser la répartition des activités clientèle et appréhender les variations de charges notamment dues aux évolutions saisonnières de la demande des clients, quelles qu'elles soient,
- Traiter des demandes clients en horaires élargis en soirée et le samedi.

Objet de l'achat : Les Activités d'Accueil, objet de la prestation du Marché à venir se décomposent en 4 types d'activités d'accueil :

- L'accueil Distributeur : correspond aux demandes directement adressées par les clients à Enedis et aux activités de contacts d'Enedis de clients dans le cadre de ses missions de gestionnaire du réseau de distribution d'électricité.
- L'accueil Acheminement : correspond aux demandes adressées à Enedis par les fournisseurs au titre de leur activité de fourniture d'électricité à destination de leurs clients.
- L'accueil Raccordement : correspond aux contacts entrants clients et au traitement d'une partie des demandes de prestations de raccordement des clients consommateurs.
- L'accueil Producteurs : correspond aux demandes adressées par les producteurs à Enedis, ayant pour objet un raccordement ou un besoin dans la gestion courante de leur contrat. Le marché sera réparti sur trois Titulaires afin de couvrir l'ensemble des besoins sur le territoire national.

Chaque Titulaire s'engagera à confier a minima 8% du volume d'heures utiles de production (temps nécessaire pour réaliser les activités confiées) à des conseillers en situation de handicap.

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342300 Servicios al cliente

Opciones:

Descripción de las opciones: Une période ferme de 3 années et 3 périodes optionnelles de 1 année chacune

5.1.2. Lugar de ejecución

País: Francia

En cualquier parte de un país dado

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 01/06/2027

Fecha de finalización de la duración: 31/05/2033

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 0

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 295 000 000,00 EUR

Valor máximo del acuerdo marco: 340 000 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Se trata de una contratación recurrente

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Otros requisitos económicos o financieros

Descripción del criterio de selección: Aptitude technique : 1_ Le candidat doit démontrer sa capacité à gérer des centres de contacts et de gestion pour la relation client en omnicanal (centres d'appels front office et activités back office), et démontrer également son expérience et ses références dans ce même domaine (références sur prestations avec environ 250 conseillers ; nombre d'années d'expérience sur l'activité). ==>Il justifiera d'une liste de 3 expériences similaires effectuées au cours des 5 dernières années. Ces expériences seront étayées par des résultats concrets : chiffres clés ; nature, volume d'activités et canaux concernés ; volume d'heures correspondant ; nombre de sites et localisation ; dimensionnement équipe et nombre de positions physiques sur plateau par site ; résultats de performance : accessibilité et taux de réalisation, etc...) A défaut de références adéquates, ce critère sera éliminatoire 2_Le candidat doit indiquer s'il a souscrit une assurance comportant un volet protection des données personnelles/cyber sécurité --> A défaut, le candidat peut fournir un document d'engagement à le faire d'ici la signature du marché. Ce critère sera éliminatoire 3_ Le candidat doit démontrer son aptitude à mettre en place des équipes dédiées formées et opérationnelles de 200 conseillers sur une période de 4 mois pour réaliser ce type de prestation (notamment sites, équipes, dimensionnement, formation). 4_Le candidat doit indiquer s'il a une organisation pour l'application du RGPD, si un Délégué à la Protection des

Données (DPO) est désigné suivant l'article 37 du RGPD --> En l'absence de DPO et d'engagement, ce critère sera éliminatoire. 5_Le candidat doit indiquer si la localisation de ses centres de contacts respecte les indications du CCTP selon les critères indiqués au CCTP (§ 7.1 et annexe 10.3), avec précision sur le nombre de sites en France pouvant accueillir plus de 150 positions, et dont ceux éligibles à recevoir la prestation Enedis --> A défaut de respect de ce critère de localisation, celui-ci sera éliminatoire 6_Le candidat doit indiquer les effectifs moyens annuels de son entreprise et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années, ainsi que son taux de turn over. Il doit préciser : >la répartition par ancienneté dans l'entreprise des conseillers de ses centres de contacts et de gestion pour la relation client situés en France sur le bilan social de l'année la plus récente : moins de 6 mois ; entre 6 mois et 1 an ; entre 1 an et 2 ans ; entre 2 et 4 ans ; supérieur 4 ans >la répartition par type de contrat des conseillers. 7_Le candidat qui se positionne sur le présent avis de marché doit avoir un ou plusieurs sites classé "Site Sûr" (sites qui réaliseront les prestations) et mettre à disposition une infrastructure de téléphonie pour équiper ses conseillers, conformément aux exigences d'Enedis données dans le cahier des charges. Pour tout site proposé pour réaliser la prestation non "Site Sûr", il doit s'engager par écrit à mener à bien les démarches visant à homologuer son site en « Site Sûr » conformément aux exigences d'Enedis, de manière que le site en "Site Sûr" soit opérationnel prêt à être audité 13 semaines à compter du démarrage du marché (voir le document « Site Sûr ») si son offre est retenue --> si le candidat n'est pas organisé en "site sûr", il doit fournir un document signé d'engagement à le devenir dans un délai de 13 semaines à compter du démarrage du marché. A défaut, ce critère sera éliminatoire. 8_Le candidat doit être certifié ou doit s'engager à mettre en œuvre une démarche de certification AFNOR Certifications Engagé RSE niveau 1 au plus tard à l'attribution du marché. Si une démarche est en cours, il doit justifier à ce stade de la candidature, qu'une démarche est en cours et qu'il s'engage à l'obtenir avant le début de la prestation (pas d'attribution possible si non obtention avant le début de la prestation) (article R2-144-3 du CCP (et article 55 du décret 2016-360)). 9_Le candidat doit démontrer la capacité de son personnel à travailler en langue française (écrit et oral) de manière courante et aisée, étant donné que la prestation concerne 100% le marché français. ==>le candidat doit justifier de son engagement quant à la maîtrise de la langue française au niveau précisé dans le CCTP. A défaut, ce critère sera éliminatoire. 10_Le candidat doit indiquer s'il dispose d'une démarche d'assurance qualité s'appuyant sur les normes en vigueur du type ISO 18295-1. Si oui lesquelles. Si cette démarche est en cours de mise en place, il le précisera. 11_Le candidat indiquera le pourcentage de collaborateurs en situation de handicap employés au sein des équipes dédiées aux activités de relation client dans le cadre de marchés qu'il aurait en cours. ==>A cet effet, il fournira son attestation annuelle relative à l'Obligation d'Emploi de Travailleurs Handicapés (OETH) 12_Le candidat indiquera le pourcentage de collaborateurs d'emplois aidés en situation d'insertion (notamment demandeurs d'emploi de longue durée ; seniors ; réfugiés parlant parfaitement français) au sein de son organisation et au sein des équipes dédiées aux activités de relation client. 13_Le candidat doit préciser si son hébergeur de données informatique est situé dans l'Union Européenne Oui/Non. En cas de non, ce critère est éliminatoire. Le candidat (ou groupement de candidats (GME) remettra un document comprenant l'ensemble de ces éléments). Ce document n'excèdera pas 30 pages hors annexes). A l'issue de l'examen des dossiers de candidatures, seuls les 6 candidats ayant obtenu les meilleures notes d'aptitude technique globales, aptes financièrement et ayant fournis l'ensemble des documents demandés seront invités à soumissionner lors de l'appel d'offres.

Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Criterio: Otros requisitos económicos o financieros

Descripción del criterio de selección: Capacité économique et financière Le candidat doit fournir les états financiers (bilans et comptes de résultats) des trois derniers exercices disponibles attestant de sa pérennité financière. Si, compte tenu de la date de création de son entreprise, le candidat ne dispose pas de l'ensemble des informations, remettre des justificatifs équivalents. Le candidat doit disposer d'un chiffre d'affaires annuel moyen sur les trois derniers exercices disponibles supérieur à 49 000 000 euros.

Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Criterio: Otros requisitos económicos o financieros

Descripción del criterio de selección: Aptitude à exercer l'activité professionnelle Indiquer : « Le candidat doit fournir une déclaration sur l'honneur pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L. 2141-1 à L. 2141-5 et L. 2141-7 à L. 2141-11 du CCP . Cette déclaration est à produire par les candidats individuels et par chacun des membres d'un groupement candidat et, le cas échéant, par les sous-traitants présentés.

Información sobre la segunda fase de un procedimiento de dos fases:

Número mínimo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 6

El procedimiento se desarrollará en fases sucesivas. En cada fase, pueden eliminarse algunos participantes

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Le prix n'est pas le seul critère d'attribution.

5.1.11. Pliegos de contratación

El acceso a determinados documentos de contratación está restringido

Justificación de la restricción del acceso a determinados pliegos de contratación: Aspectos relativos a los derechos de propiedad intelectual e industrial

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: francés

La información sobre los documentos restringidos está disponible en: <https://pha2.enedis.fr>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://pha2.enedis.fr/>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: francés

Catálogo electrónico: No autorizada

Son necesarios el sello o la firma electrónicos avanzados o cualificados [como se definen en el Reglamento (UE) nº 910/2014]

Variantes: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 31/07/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: Néant

Es necesario un acuerdo de confidencialidad: sí

Información adicional sobre el acuerdo de confidencialidad: Chaque candidat s'engage à ne pas divulguer, sans l'accord écrit et préalable de l'Entreprise, les informations confidentielles

qui seront portées à sa connaissance du fait ou à l'occasion du déroulement de la présente affaire sur le Portail Achats Enedis et à n'utiliser ces informations que dans le cadre de l'affaire. Le candidat sera invité à signer un accord de confidentialité sur le portail achat Enedis. Este procedimiento se rige por el Reglamento de Subvenciones Extranjeras (FSR)
Facturación electrónica: Permitida
Se utilizarán pedidos electrónicos: sí
Se utilizará el pago electrónico: no
Estructura financiera: Financement sur ressources propres. Paiement à 60 jours à compter de la date d'émission de la facture.

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización de mediación: Enedis SA

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Enedis SA

Información sobre los plazos de revisión: Ces procédures de recours applicables sont : - Le référé précontractuel (CPC, art 1441-1 et 1441-2) qui peut être exercé jusqu'à la signature du marché ; - Le référé contractuel (CPC, art 1441-3 et 1441-3-1) qui peut être exercé dans un délai de : 31 jours à compter de la publication d'un avis d'attribution au JOUE ou, pour les marchés fondés sur un accord cadre, à compter de la notification de la conclusion du contrat ; ou 6 mois à compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat si aucun avis d'attribution n'a été publié.

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Enedis SA

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación: Enedis SA

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Enedis SA

Organización que recibe solicitudes de participación: Enedis SA

Organización que tramita ofertas: Enedis SA

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Enedis SA

Número de registro: 444 608 442

Departamento: Direction des Achats

Dirección postal: 4 Place de la Pyramide TSA 25001

Localidad: Paris La Défense Cedex

Código postal: 92030

Subdivisión del país (NUTS): Hauts-de-Seine (FR105)

País: Francia

Punto de contacto: Enedis - Direction des Achats - Pôle AATPI - 4 Place de la Pyramide - 92800 PUTEAUX - Florence JACHEET

Correo electrónico: florence.jacheet@enedis.fr

Teléfono: +33699326476

Dirección de internet: www.enedis.fr

Terminal de intercambio de información (URL): <https://pha2.enedis.fr/>

Perfil de comprador: <https://pha2.enedis.fr/>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización que tramita ofertas

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Organización de mediación

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Enedis SA

Número de registro: 444 608 442

Departamento: Direction des Achats

Dirección postal: 4 Place de la Pyramide TSA 25001

Localidad: Paris La Défense Cedex

Código postal: 92030

Subdivisión del país (NUTS): Hauts-de-Seine (FR105)

País: Francia

Punto de contacto: Florence JACHEET

Correo electrónico: florence.jacheet@enedis.fr

Teléfono: +33699326476

Dirección de internet: www.enedis.fr

Terminal de intercambio de información (URL): <https://pha2.enedis.fr/>

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0000

Denominación oficial: Publications Office of the European Union

Número de registro: PUBL

Localidad: Luxembourg

Código postal: 2417

Subdivisión del país (NUTS): Luxembourg (LU000)

País: Luxemburgo

Correo electrónico: ted@publications.europa.eu

Teléfono: +352 29291

Dirección de internet: <https://op.europa.eu>

Funciones de esta organización:

TED eSender

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 4ec5d693-eb33-4f4c-9bc9-f76fee9b4cf8 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 17

Fecha de envío del anuncio: 07/07/2026 14:51:21 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: francés

Número de publicación del anuncio: 475673-2026

Número de la edición del DO S: 130/2026

Fecha de publicación: 09/07/2026