

124611-2026 - Mise en concurrence

France – Centre d'appels – FOURNITURE D'UN SERVICE DE PRISE D'APPELS TELEPHONIQUES ET DE RENDEZ-VOUS, D'ENVOI DE CONVOCATIONS

OJ S 37/2026 23/02/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Fondation A DE ROTHSCHILD

Adresse électronique: Imagalhaes@for.paris

Forme juridique de l'acheteur: Entité disposant de droits spéciaux ou exclusifs

Activité du pouvoir adjudicateur: Santé

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: FOURNITURE D'UN SERVICE DE PRISE D'APPELS TELEPHONIQUES ET DE RENDEZ-VOUS, D'ENVOI DE CONVOCATIONS

Description: L'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild souhaite en effet offrir à sa patientèle un service d'accueil et de traitement téléphonique performant à un coût très compétitif, via un agent IA. L'objectif étant d'assurer un taux de réponses de qualité à 100% des appelants : afin de garantir une parfaite continuité de service, un prestataire sera retenu pour répondre à ce marché. Le titulaire devra gérer ces appels en respectant des critères de qualité. Le Titulaire retenu devra assurer un accueil personnalisé, délivrer des rendez-vous pour les patients, assurer les modifications, annulations de rendez-vous, donner toutes les informations nécessaires à l'orientation de certains appels pour les patients et assurer un suivi statistique de l'activité. Dans certains cas selon un arbre décisionnel prédéfini, il devra transférer les appels à certains services de l'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild. Le Titulaire devra respecter les directives et les modalités définies par l'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild, notamment dans le traitement des appels, modalités qui pourront être soumises à modification durant la période de validité du marché. Le détail des prestations, objet du présent marché, est précisé dans les clauses techniques particulières ci-après. En cas d'évolution du périmètre d'intervention souhaité par l'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild, une révision du contrat pourra être effectuée et négociée. Elle donnera lieu à un avenant entre les deux parties.

Identifiant de la procédure: db59e299-45b3-4b8e-ba3b-b53ba06d7747

Identifiant interne: SEL-2026-02

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: 29 rue Manin

Ville: PARIS

Code postal: 75019
Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)
Pays: France

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: FOURNITURE D'UN SERVICE DE PRISE D'APPELS TÉLÉPHONIQUES ET DE RENDEZ-VOUS, D'ENVOI DE CONVOCATIONS

Description: L'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild souhaite en effet offrir à sa patientèle un service d'accueil et de traitement téléphonique performant à un coût très compétitif, via un agent IA. L'objectif étant d'assurer un taux de réponses de qualité à 100% des appelants : afin de garantir une parfaite continuité de service, un prestataire sera retenu pour répondre à ce marché. Le titulaire devra gérer ces appels en respectant des critères de qualité. Le Titulaire retenu devra assurer un accueil personnalisé, délivrer des rendez-vous pour les patients, assurer les modifications, annulations de rendez-vous, donner toutes les informations nécessaires à l'orientation de certains appels pour les patients et assurer un suivi statistique de l'activité. Dans certains cas selon un arbre décisionnel prédéfini, il devra transférer les appels à certains services de l'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild. Le Titulaire devra respecter les directives et les modalités définies par l'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild, notamment dans le traitement des appels, modalités qui pourront être soumises à modification durant la période de validité du marché. Le détail des prestations, objet du présent marché, est précisé dans les clauses techniques particulières ci-après. En cas d'évolution du périmètre d'intervention souhaité par l'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild, une révision du contrat pourra être effectuée et négociée. Elle donnera lieu à un avenant entre les deux parties.

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

5.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: 29 rue Manin

Ville: Paris

Code postal: 75019

Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)

Pays: France

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 26/05/2026

Durée: 1 An

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE
Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://sara-demat.com/>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Autorisée

Adresse de soumission: <https://www.e-marchespublics.com/login>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: français

Catalogue électronique: Requête

Date limite de réception des offres: 02/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Durée de validité des offres: 1 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 02/03/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Lieu: 29 rue Manin 75019 Paris

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requête

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de médiation: Fondation A DE ROTHSCHILD

Organisation chargée des procédures de recours: Clinique Noémie de Rothschild

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 7 jours

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Fondation A DE ROTHSCHILD

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Fondation A DE ROTHSCHILD

Numéro d'enregistrement: 78477802900016

Adresse postale: 29, rue Manin

Ville: Paris

Code postal: 75019

Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)

Pays: France

Point de contact: Léandro MAGALHAES
Adresse électronique: lmagalhaes@for.paris
Téléphone: +33 148037379
Adresse internet: <https://www.fo-rothschild.fr/>
Profil de l'acheteur: <https://private.e-marchespublics.com/>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Organisation chargée des procédures de médiation

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Clinique Noémie de Rothschild
Numéro d'enregistrement: 443 235 320 00027
Adresse postale: 79 avenue Simon Bolivar
Ville: Paris
Code postal: 75019
Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)
Pays: France
Point de contact: Jean CHristophe HUGON
Adresse électronique: jchugon@for.paris
Téléphone: 0148036874
Adresse internet: www.cliniquenoemiederothschild.fr

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

8.1. ORG-0000

Nom officiel: DEMATIS
Numéro d'enregistrement: 45072478600030
Ville: Paris
Code postal: 75015
Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)
Pays: France
Adresse électronique: contact@dematis.com
Téléphone: +33 172365548
Adresse internet: www.dematis.com

Rôles de cette organisation:

TED eSender

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: bb17f58d-1ad8-4495-a1b6-e911e9fb349b - 01
Type de formulaire: Mise en concurrence
Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Sous-type d'avis: 16
Date d'envoi de l'avis: 19/02/2026 19:10:02 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: français
Numéro de publication de l'avis: 124611-2026
Numéro de publication au JO S: 37/2026

