225091-2026 - Mise en concurrence

France – Centre d'appels – Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement
OJ S 64/2026 01/04/2026
Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg
Adresse électronique: mehdi.larguech@ophea.fr
Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public
Activité du pouvoir adjudicateur: Logement et équipements collectifs

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement
Description: Le présent accord-cadre a pour objet la prise en charge et traitement des appels locataires en débordement : • Prise en charge d'appels en journée, en appui de la plateforme de contacts OPHEA traitant les appels des locataires d'Ophéa • Traitement des flux de contacts entrants : qualification des appels, prise en charge, réponse immédiate ou donnant lieu à un transfert d'appel ou simplement différé si non réponse immédiate, traçabilité de l' avancement sous la forme d'un suivi et mise à jour des processus de traitement.
Identifiant de la procédure: 65e572f0-ec6f-4f5c-a5d8-d331d9db4647
Identifiant interne: AO26/09
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: patrimoine d'Ophéa – Eurométropole de Strasbourg
Ville: Strasbourg
Code postal: 67000
Subdivision pays (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)
Pays: France
Informations complémentaires: La candidature peut être présentée soit sous la forme des formulaires DC1 et DC2 (disponibles gratuitement sur le site www.economie.gouv.fr.), soit sous la forme d'un Document Unique de Marché Européen (DUME). La transmission des plis par voie électronique est imposée pour cette consultation. Par conséquent, la transmission par voie papier n'est pas autorisée. La transmission des documents par voie électronique est effectuée sur le profil d'acheteur.

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: Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement
Description: Le présent accord-cadre a pour objet la prise en charge et traitement des appels locataires en débordement : • Prise en charge d’appels en journée, en appui de la plateforme de contacts OPHEA traitant les appels des locataires d'Ophéa • Traitement des flux de contacts entrants : qualification des appels, prise en charge, réponse immédiate ou donnant lieu à un transfert d’appel ou simplement différé si non réponse immédiate, traçabilité de l’ avancement sous la forme d’un suivi et mise à jour des processus de traitement.
Identifiant interne: 2026/046

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services
Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

5.1.2. Lieu d’exécution

Subdivision pays (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)
Pays: France

5.1.3. Durée estimée

Durée: 48 Mois

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): oui
Informations complémentaires: L'accord-cadre est conclu pour une période initiale de 2 ans. L'accord-cadre est conclu à compter de la date de notification du contrat (date prévisionnelle Juin 2026). L'accord-cadre est reconduit tacitement jusqu'à son terme. Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 2. La durée de chaque période de reconduction est de 1 an. La durée maximale du contrat, toutes périodes confondues, est de 4 ans. L'accord-cadre est passé sans minimum et avec un maximum de 280 000 € HT pour la période initiale de 2 ans et de 140 000 € pour chaque période de reconduction soit un maximum de 560 000 € HT sur la durée total de l'accord-cadre. Il s'agit d'un accord-cadre à bons de commande mono-attributaire. Dans l’hypothèse où le montant maximum annuel ne serait pas commandé par Ophéa, le reliquat pourra être reversé l’année suivante, sans que le montant maximum de chacun des titulaires ne soit dépassé sur la durée maximale du marché, dans le cas de figure où la reconduction serait réalisée. Aucune forme de groupement imposée à l'attributaire. Prestations réglées par des prix unitaires. Prix révisable annuellement. Aucune avance prévue. Délai global de paiement des prestations de 30 jours.

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.10. Critères d’attribution

Critère:

Type: Prix
Description: Pondération 60 %
Critère:
Type: Qualité
Description: Valeur technique - Pondération 40 %

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: français
Adresse des documents de marché: www.achatpublic.com

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:
Soumission par voie électronique: Requise
Adresse de soumission: www.achatpublic.com
Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: français
Catalogue électronique: Non autorisée
Date limite de réception des offres: 04/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale
Durée de validité des offres: 6 Mois
Conditions du marché:
Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non
Facturation électronique: Requise
La commande en ligne sera utilisée: oui
Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:
Accord-cadre, sans remise en concurrence
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: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges
Organisation chargée des procédures de recours: Tribunal administratif de Strasbourg
Description des délais d'introduction des procédures de recours: Référé pré-contractuel prévu aux articles L.551-1 à L.551-12 du Code de justice administrative (CJA), et pouvant être exercé avant la signature du contrat. Référé contractuel prévu aux articles L.551-13 à L.551-23 du CJA, et pouvant être exercé dans les délais prévus à l'article R. 551-7 du CJA. Recours pour excès de pouvoir contre une décision administrative prévu aux articles R. 421-1 à R. 421-7 du CJA, et pouvant être exercé dans les 2 mois suivant la notification ou publication de la décision de l'organisme (le recours ne peut plus, toutefois, être exercé après la signature du contrat). Recours de pleine juridiction ouvert aux tiers justifiant d'un intérêt lésé, et pouvant être exercé dans les deux mois suivant la date à laquelle la conclusion du contrat est rendue publique.
Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg
Organisation qui traite les offres: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg
Numéro d'enregistrement: 27670002800026
Numéro d'enregistrement: Ophea
Adresse postale: 24, route de l'Hôpital CS 70128
Ville: Strasbourg
Code postal: 67028
Subdivision pays (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)
Pays: France
Point de contact: Service marchés
Adresse électronique: mehdi.larguech@ophea.fr
Téléphone: 33 388211703
Adresse internet: www.ophea.fr
Adresse URL pour l'échange d'informations: www.achatpublic.com
Profil de l'acheteur: http://www.achatpublic.com
Rôles de cette organisation:
Acheteur
Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché
Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures
Organisation qui traite les offres
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Tribunal administratif de Strasbourg
Numéro d'enregistrement: Tribunal administratif de Strasbourg
Ville: Strasbourg
Code postal: 67000
Subdivision pays (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)
Pays: France
Point de contact: OPHEA
Adresse électronique: greffe.ta-strasbourg@juradm.fr
Téléphone: 0388212323
Rôles de cette organisation:
Organisation chargée des procédures de recours

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges
Numéro d'enregistrement: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges
Ville: Nancy
Code postal: 54000
Subdivision pays (NUTS): Meurthe-et-Moselle (FRF31)
Pays: France

Adresse électronique: caroline.page@meurthe-et-moselle.gouv.fr
Téléphone: 0383342523
Rôles de cette organisation:
Organisation chargée des procédures de médiation

8.1. ORG-0000

Nom officiel: Publications Office of the European Union
Numéro d'enregistrement: PUBL
Ville: Luxembourg
Code postal: 2417
Subdivision pays (NUTS): Luxembourg (LU000)
Pays: Luxembourg
Adresse électronique: ted@publications.europa.eu
Téléphone: +352 29291
Adresse internet: https://op.europa.eu
Rôles de cette organisation:
TED eSender

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 10748dff-7894-4141-9aea-3364750b1c10 - 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: 31/03/2026 12:55:40 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: français
Numéro de publication de l'avis: 225091-2026
Numéro de publication au JO S: 64/2026
Date de publication: 01/04/2026