

452847-2026 - Mise en concurrence

France – Centre d'appels – Gestion et traitement des appels téléphoniques entrants au travers d'une centrale d'appels destinée à la clientèle (centre de relation client)

OJ S 125/2026 02/07/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: COSIVIA

Adresse électronique: correspondre@aws-france.com

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur: Logement et équipements collectifs

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Gestion et traitement des appels téléphoniques entrants au travers d'une centrale d'appels destinée à la clientèle (centre de relation client)

Description: La consultation porte sur la gestion et le traitement des appels téléphoniques entrants au travers d'une centrale d'appels destinée à la clientèle (Centre de Relation Client).

Le pouvoir adjudicateur est la société COSIVIA, agissant pour le compte du groupement de commande constitué par COSIVIA Foncière et COSIVIA

Identifiant de la procédure: d1738445-0ce7-4273-bb28-201c819bd362

Identifiant interne: 2026_CRC

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

Nomenclature complémentaire (cpv): 79342300 Services à la clientèle

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-0000

Titre: Gestion et traitement des appels téléphoniques entrants au travers d'une centrale d'appels destinée à la clientèle (centre de relation client)

Description: La consultation porte sur la gestion et le traitement des appels téléphoniques entrants au travers d'une centrale d'appels destinée à la clientèle (Centre de Relation Client). Le pouvoir adjudicateur est la société COSIVIA, agissant pour le compte du groupement de commande constitué par COSIVIA Foncière et COSIVIA
Identifiant interne: S-PA-1844379

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature complémentaire (cpv): 79342300 Services à la clientèle

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 01/11/2026

Durée: 14 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 3

Autres informations sur le renouvellement: Le marché est reconduit tacitement par périodes successives d'un an jusqu'à son terme. Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 3.

La durée de chaque période de reconduction est d'un an. La durée maximale du contrat, toutes périodes confondues, est de 4 ans et deux mois, soit une date de fin fixée au 31 décembre 2030. Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de prolonger la durée du marché pour une période supplémentaire d'un an, par décision expresse notifiée au titulaire 3 mois avant l'échéance de la dernière période d'exécution, lorsque les besoins du service le justifient

5.1.6. Informations générales

Il s'agit d'un marché récurrent

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

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Description: Organisation des équipes et des ressources humaines et matérielles dédiées à la gestion des appels

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 10

Critère:

Type: Qualité

Description: Politique de formation des téléconseillers à la relation client

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 10

Critère:

Type: Qualité

Description: Modalités d'exécution des prestations

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 25

Critère:

Type: Qualité

Description: Performance environnementale et sociale

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 5

Critère:

Type: Coût

Description: Prix des prestations

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 50

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1844379>

Canal de communication ad hoc:

Nom: AW Solutions

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1844379>

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

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 03/08/2026 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

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 03/08/2026 12:05:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

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: non

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 recours: Tribunal Judiciaire de Paris

Description des délais d'introduction des procédures de recours: Référé précontractuel prévu à l'article 1441-2 du Code de procédure civile, et pouvant être exercé avant la signature du contrat. Référé contractuel prévu à l'article 1441-3 du Code de procédure civile, et pouvant être exercé dans les délais prévus à l'article précité

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Avenue-Web Systèmes

Numéro d'enregistrement: 23995319-9C73-981A-DF8E31BE53586181

Ville: Seyssinet-Pariset

Code postal: 38170

Subdivision pays (NUTS): Isère (FRK24)

Pays: France

Adresse électronique: publications-joue@aws-france.com

Téléphone: +33480041260

Rôles de cette organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Nom officiel: COSIVIA

Numéro d'enregistrement: 54793

Adresse postale: 104 rue Jouffroy d'Abbans

Ville: Paris

Code postal: 75017

Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)

Pays: France

Point de contact: CHEVILLARD Muriel

Adresse électronique: correspondre@aws-france.com

Téléphone: 0153438483

Adresse internet: <http://www.cosivia.fr/>

Profil de l'acheteur: <https://www.cosivia.fr/fournisseur/>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Tribunal Judiciaire de Paris

Numéro d'enregistrement: 23995368-CC04-73F8-6F8E1AB9930ADB7

Adresse postale: Parvis du tribunal de Paris

Ville: Paris

Code postal: 75017

Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)

Pays: France

Adresse électronique: accueil-paris@justice.fr

Téléphone: 0144325151

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 024a858b-d440-4ead-b6e4-ebaf1ce4279e - 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: 01/07/2026 12:10:49 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: français

Numéro de publication de l'avis: 452847-2026

Numéro de publication au JO S: 125/2026

Date de publication: 02/07/2026