

505303-2026 - Mise en concurrence

France – Services de standard téléphonique – 2026- Marché de permanence téléphonique pour les besoins de Reims habitat (51100 Reims)

OJ S 139/2026 22/07/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: SEM Reims Habitat

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: 2026- Marché de permanence téléphonique pour les besoins de Reims habitat (51100 Reims)

Description: Le présent marché a pour objet de : - Confier à une société de service la réalisation des prestations d'accueil téléphonique et de gestion d'appels téléphoniques pour le compte de Reims habitat. - Définir les conditions suivantes lesquelles ils sont exécutés. Les prestations attendues concernent : - La gestion des appels en débordement dès lors que toutes les lignes internes de Reims habitat sont occupées. - La gestion des appels en astreinte de 17h00 à 8h00 toute la semaine en incluant les week ends, les jours fériés ainsi que les jours exceptionnellement fermés. L'accord-cadre sera exécuté par l'émission de bons de commande. Les prestations sont réglées par des prix unitaires et forfaitaires. Les montants estimatifs sont indicatifs et comprennent les options (prestations similaires et reconductions). Les montants estimatifs sont indicatifs et comprennent la totalité des périodes de reconduction

Identifiant de la procédure: b5a312f2-724f-4045-972a-b75f506deaf3

Identifiant interne: 2026PERMTEL

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79511000 Services de standard téléphonique

Nomenclature complémentaire (cpv): 79511000 Services de standard téléphonique

2.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: Reims habitat

Ville: Reims

Code postal: 51100

Subdivision pays (NUTS): Marne (FRF23)

Pays: France

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 400 000,00 EUR

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: 2026- Marché de permanence téléphonique pour les besoins de Reims habitat (51100 Reims)

Description: Le présent marché a pour objet de : - Confier à une société de service la réalisation des prestations d'accueil téléphonique et de gestion d'appels téléphoniques pour le compte de Reims habitat. - Définir les conditions suivantes lesquelles ils sont exécutés. Les prestations attendues concernent : - La gestion des appels en débordement dès lors que toutes les lignes internes de Reims habitat sont occupées. - La gestion des appels en astreinte de 17h00 à 8h00 toute la semaine en incluant les week ends, les jours fériés ainsi que les jours exceptionnellement fermés. L'accord-cadre sera exécuté par l'émission de bons de commande. Les prestations sont réglées par des prix unitaires et forfaitaires. Les montants estimatifs sont indicatifs et comprennent les options (prestations similaires et reconductions). Les montants estimatifs sont indicatifs et comprennent la totalité des périodes de reconduction
Identifiant interne: S-PF-1852924

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79511000 Services de standard téléphonique

Nomenclature complémentaire (cpv): 79511000 Services de standard téléphonique

Options:

Description des options: Le contrat prévoit la possibilité de confier ultérieurement au titulaire du marché un ou plusieurs marchés ayant pour objet la réalisation de prestations similaires

5.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: Reims habitat

Ville: Reims

Code postal: 51100

Subdivision pays (NUTS): Marne (FRF23)

Pays: France

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 01/11/2026

Date de fin de durée: 31/10/2027

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 3

Autres informations sur le renouvellement: Le contrat est susceptible d'être reconduit dans les conditions du cahier des charges

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 400 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Il s'agit d'un marché récurrent

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

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

5.1.7. Marché public stratégique

Méthode utilisée pour réduire l'incidence environnementale: Autre

Objectif social promu: Autre

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Autorisation ou adhésion à une organisation particulière nécessaire pour les contrats de services

Description du critère de sélection: Autorisation spécifique ou preuve de l'appartenance à une organisation spécifique permettant de fournir le service dans le pays d'origine du candidat

Critère: Mesures de gestion environnementale

Description du critère de sélection: Indication des mesures de gestion environnementale que le candidat pourra appliquer lors de l'exécution du contrat

Critère: Techniciens ou organismes techniques pour le contrôle de la qualité

Description du critère de sélection: Indication des techniciens ou des organismes techniques, qu'ils soient ou non intégrés au candidat, en particulier de ceux qui sont responsables du contrôle de la qualité

Critère: Assurance responsabilité professionnelle pour les risques

Description du critère de sélection: Déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels

Critère: Outils, usines ou équipements techniques

Description du critère de sélection: Déclaration indiquant l'outillage, le matériel et l'équipement technique dont le candidat dispose pour la réalisation du contrat

Critère: Effectif moyen annuel

Description du critère de sélection: Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années

Critère: Autres exigences économiques ou financières

Description du critère de sélection: Déclaration sur l'honneur pour justifier que le candidat n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumissionner renseignements sur le respect de l'obligation d'emploi mentionnée aux articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du Code du travail le candidat pourra remettre avec son offre, les certificats justifiant que le candidat a satisfait aux obligations sociales et fiscales : - Attestation de vigilance, - Certificat n° 3666-1, 3666-2 et 3666-3 délivré par les Services Fiscaux - Attestation Caisse de Congés Payés La transmission d'une attestation certifiant la maîtrise de la langue française soit comme langue maternelle soit par l'obtention du T.C.F. (Test de Connaissance de la langue Française) pour l'ensemble des téléconseillers préposés au marché

Critère: Chiffre d'affaires annuel spécifique

Description du critère de sélection: Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les prestations objet du contrat, réalisées au cours des trois derniers exercices disponibles

Critère: Ratio financier

Description du critère de sélection: Bilans ou extraits de bilans, concernant les trois dernières années, des opérateurs économiques pour lesquels l'établissement des bilans est obligatoire en vertu de la loi

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: Liste des principales prestations effectuées au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire. Elles sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration du candidat

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Description: Moyens humains et techniques mis en oeuvre

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

Nombre critère d'attribution: 35

Critère:

Type: Qualité

Description: Mémoire Rse

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

Nombre critère d'attribution: 10

Critère:

Type: Qualité

Description: Présentation de l'offre

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

Nombre critère d'attribution: 5

Critère:

Type: Prix

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/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1852924>

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/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1852924>

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

Catalogue électronique: Non autorisée

La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) N° 910/2014] est requis(e)

Variante: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 10/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 4 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 10/09/2026 13:00:00 (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

Conditions relatives à l'exécution du contrat: L'exécution des prestations débute à compter de la date fixée par le contrat. Une retenue de garantie est prévue au contrat. Elle peut être remplacée par une garantie à première demande. Le contrat prévoit le versement d'une avance, avec obligation de constituer une garantie à première demande en contrepartie. Les prix sont révisables. Le paiement des prestations se fera dans le respect du délai global de paiement applicable à l'acheteur. La consultation comporte des conditions d'exécution à caractère social et environnemental détaillées au cahier des charges. Budget

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

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 Reims

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

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Tribunal judiciaire de Reims

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Avenue-Web Systèmes

Numéro d'enregistrement: 27684EB3-94E3-CFB9-099B58353653C276

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: SEM Reims Habitat

Numéro d'enregistrement: 56253

Adresse postale: 71 avenue d'Epernay

Ville: Reims

Code postal: 51100

Subdivision pays (NUTS): Marne (FRF23)

Pays: France

Point de contact: Représentant légal

Adresse électronique: correspondre@aws-france.com

Téléphone: 0326486230

Adresse internet: <http://www.reims-habitat.fr/>

Profil de l'acheteur: <http://www.reims-habitat.fr/Marches-publics>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

8.1. **ORG-0003**

Nom officiel: Reims habitat

Numéro d'enregistrement: 27684EF2-C877-20DA-AFD8C0B15638DF25

Adresse postale: 71 Avenue d'Epernay

Ville: Reims

Code postal: 51100

Subdivision pays (NUTS): Marne (FRF23)

Pays: France

Point de contact: M. Hervé PAYEN

Adresse électronique: herve.payen@reims-habitat.fr

Téléphone: 0326617979

Rôles de cette organisation:

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

8.1. **ORG-0004**

Nom officiel: Tribunal judiciaire de Reims

Numéro d'enregistrement: 27684F03-0048-65C2-BCAE1EF08BEC9FDC

Adresse postale: Place Myron Herrick

Ville: Reims

Code postal: 51095

Subdivision pays (NUTS): Marne (FRF23)

Pays: France

Adresse électronique: accueil-reims@justice.fr

Téléphone: 0326495351

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

8.1. **ORG-0005**

Nom officiel: Tribunal judiciaire de Reims

Numéro d'enregistrement: 27684F20-E902-E6D6-B4ACF308305CADD5

Adresse postale: Place Myron Herrick

Ville: Reims

Code postal: 51095

Subdivision pays (NUTS): Marne (FRF23)

Pays: France

Adresse électronique: accueil-reims@justice.fr

Téléphone: 0326495351

Adresse internet: <http://www.justice.gouv.fr/>

Rôles de cette organisation:

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 67b55e35-f463-4b76-93fd-ee05b3c13542 - 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: 21/07/2026 11:10:26 (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: 505303-2026

Numéro de publication au JO S: 139/2026

Date de publication: 22/07/2026