

507087-2026 - Mise en concurrence

France – Centre d'appels – 25_BAM_067 Centres d'appels téléphoniques du Défenseur des droits.

OJ S 139/2026 22/07/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: DSAF

Adresse électronique: bam.oe@pm.gouv.fr

Forme juridique de l'acheteur: Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: 25_BAM_067 Centres d'appels téléphoniques du Défenseur des droits.

Description: réalisation de prestations d'écoute, d'information, de conseil, de pré-saisine et d'orientation pour les centres d'appels téléphoniques du Défenseur des droits.

Identifiant de la procédure: 21735cbd-710e-4e93-b8e8-d3e125b644c1

Identifiant interne: 25_BAM_067

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

Principales caractéristiques de la procédure et informations sur l'endroit où obtenir les règles complètes applicables à la procédure: Appel d'offre

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: 3, place Fontenoy

Ville: Paris

Code postal: 75007

Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)

Pays: France

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

Sans objet

Règlementation applicable en cas de marché transfrontalier: Sans objet

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: 25_BAM_067 Réalisation de prestations d'écoute, d'information, de conseil, de pré-saisine et d'orientation pour les centres d'appels téléphoniques du Défenseur des droits.

Description: 25_BAM_067 Réalisation de prestations d'écoute, d'information, de conseil, de pré-saisine et d'orientation pour les centres d'appels téléphoniques du Défenseur des droits.

Identifiant interne: 25_BAM_067

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Options:

Description des options: Le marché objet de la présente consultation est conclu pour une période initiale d'un (1) an ferme à compter de leur date de notification. Il est reconductible tacitement trois (3) fois par périodes successives d'un (1) an sans que sa durée totale puisse excéder quatre (4) ans.

5.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: 3 place Fontenoy

Ville: Paris

Code postal: 75007

Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)

Pays: France

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 13/10/2026

Date de fin de durée: 12/10/2030

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 3

Autres informations sur le renouvellement: En cas de non-reconduction, le pouvoir adjudicateur en informe alors le titulaire en respectant un préavis de trois (3) mois avant la date anniversaire.

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 2 304 000,00 EUR

Valeur maximale de l'accord-cadre: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas 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: Prix

Nom: Prix

Description: Sans décomposition ce critère porte sur une simulation à partir des prix au B.P.U

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

Nombre critère d'attribution: 40

Critère:

Type: Qualité

Nom: Valeur technique

Description: Décomposé en sous critère 1 "Méthodologie, qualité de la prise en charge des appels et planning des prestations " (15 points), sous critère 2 "Volumétrie et composition des équipes et profils des intervenants " (20 points), et souscritère 3 "Coordination globale et suivie des prestations" (15 points)

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

Nombre critère d'attribution: 50

Critère:

Type: Qualité

Nom: Performance Environnementale

Description: Sans décomposition ce critère porte sur l'évaluation des pratiques éco-responsables du soumissionnaire dans l'organisation de la prestation

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

Nombre critère d'attribution: 10

5.1.11. Documents de marché

Date limite de demande d'informations complémentaires: 08/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Adresse des documents de marché: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise/consultation/3029439?orgAcronyme=d2v>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=3029439&orgAcronyme=d2v>

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)

Variantes: Non autorisée

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

Durée de validité des offres: 180 Jours

Conditions du marché:

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

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

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 médiation: Comité consultatif national de règlement amiable des litiges

Organisation chargée des procédures de recours: Tribunal Administratif de Paris

Description des délais d'introduction des procédures de recours: le référé précontractuel (article L. 5511 et s. du CJA) jusqu'à signature du contrat, le référé contractuel (article L. 55113 et s. du CJA) dans un délai d'un mois à compter de l'avis d'attribution ou à défaut de la parution de cet avis de 6 mois à partir de la conclusion du contrat, le recours en contestation de validité du contrat, issu de la jurisprudence « TarnetGaronne », qui peut être exercé par les tiers au contrat, sans considération de leur qualité, dans un délai de 2 mois à compter des mesures de publicité appropriée.

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

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché: DSAF

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Tribunal Administratif de Paris

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: DSAF

Organisation qui traite les offres: DSAF

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: DSAF

Numéro d'enregistrement: 12000103700023

Adresse postale: 20 avenue de Ségur

Ville: Paris

Code postal: 75007

Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)

Pays: France

Point de contact: Matthias PARVEAU

Adresse électronique: bam.oe@pm.gouv.fr

Téléphone: +33142758000

Profil de l'acheteur: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

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

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation qui traite les offres

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Tribunal Administratif de Paris

Numéro d'enregistrement: 17750005500013

Adresse postale: 7 rue de Jouy – 75 181 PARIS CEDEX 04

Ville: Paris

Code postal: 75181

Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)

Pays: France

Adresse électronique: greffe.ta-paris@juradm.fr

Téléphone: +33144594400

Adresse internet: <http://paris.tribunal-administratif.fr/>

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Comité consultatif national de règlement amiable des litiges

Numéro d'enregistrement: 12000009600020

Adresse postale: 6 rue Louise Weiss

Ville: Paris

Code postal: 75013

Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)

Pays: France

Téléphone: 01 44 87 17 17

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de médiation

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: b46fe7cc-efa0-45de-8588-42b7a147b70d - 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: 20/07/2026 17:29:32 (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: 507087-2026

Numéro de publication au JO S: 139/2026

Date de publication: 22/07/2026