

662603-2026 - Mise en concurrence

France – Services à la clientèle – Traitement omnicanal du service client

OJ S 186/2026 25/09/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Société d'Economie Mixte Locale Sorégies (86)

Adresse électronique: elisabeth.fraudeau@soregies.fr

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

Activité de l'entité adjudicatrice: Production, transport ou distribution de gaz ou de chaleur

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Traitement omnicanal du service client

Description: cf : dossier de consultation

Identifiant de la procédure: 312cdcef-b608-4801-b0f2-b03b84c5b401

Type de procédure: Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342300 Services à la clientèle

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: Dans le cadre d'une procédure formalisée, elle se déroule en 2 phases : Phase 1 : Les candidatures devront être impérativement déposées sur le site de : <https://v2.marches-securises.fr> Date limite de réception des Candidatures : 07/10/2026, au plus tard, 10h00. A l'issue de la phase de sélection des candidatures, les Candidats retenus recevront un mail de « marchés sécurisés » les informant du code d'accès leur permettant de télécharger le dossier de consultation. Phase 2 : Les offres devront être impérativement déposées sur le site de : <https://v2.marches-securises.fr> Date limite de réception des Offres : 21/10/2026, au plus tard, 10h00.

Base juridique:

Directive 2014/25/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Traitement omnicanal du service client

Description: cf : dossier de consultation

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342300 Services à la clientèle

5.1.3. Durée estimée

Durée: 12 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 7

5.1.6. Informations générales

Il s'agit d'un marché récurrent

Description: Ce marché peut être reconduit 7 fois 12 mois

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: La consultation pour cet accord-cadre a été portée par SOREGIES, en tant que mandataire.

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Nom: Valeur technique de l'offre - 50 %

Description: cf : Règlement de consultation

Critère:

Type: Prix

Nom: PRIX - 40 %

Description: cf : Règlement de consultation

Critère:

Type: Qualité

Nom: Engagements RSE - 10 %

Description: cf : Règlement de consultation

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://v2.marches-securises.fr>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://v2.marches-securises.fr>

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

Catalogue électronique: Autorisée

Variantes: Autorisée

Description de la garantie financière: cf : dossier de consultation

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 07/10/2026 10:00:00
(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: -

Un accord de confidentialité est requis: oui

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: non

Arrangement financier: -

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 recours: TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE POITIERS

Description des délais d'introduction des procédures de recours: -

Organisation qui fournit des informations sur le cadre réglementaire général qui, en matière de fiscalité, est applicable au lieu d'exécution: Société d'Economie Mixte Locale Sorégies (86)

Organisation qui fournit des informations sur le cadre réglementaire général qui, en matière de protection de l'environnement, est applicable au lieu d'exécution: Société d'Economie Mixte Locale Sorégies (86)

Organisation qui fournit des informations sur le cadre réglementaire général qui, en matière de protection du travail et de conditions de travail, est applicable au lieu d'exécution: Société d'Economie Mixte Locale Sorégies (86)

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Société d'Economie Mixte Locale Sorégies (86)

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché: Société d'Economie Mixte Locale Sorégies (86)

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE POITIERS

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Société d'Economie Mixte Locale Sorégies (86)

Organisation qui traite les offres: Société d'Economie Mixte Locale Sorégies (86)

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Société d'Economie Mixte Locale Sorégies (86)

Numéro d'enregistrement: 45088922500014

Département: VIENNE

Adresse postale: 78 avenue Jacques Coeur

Ville: Poitiers Cedex 9

Code postal: 86068

Subdivision pays (NUTS): Vienne (FRI34)

Pays: France

Adresse électronique: elisabeth.fraudeau@soregies.fr

Téléphone: +33 549447900

Télécopieur: +33 549447049

Adresse internet: <https://v2.marches-securises.fr>

Adresse URL pour l'échange d'informations: <http://www.soregies.fr>

Profil de l'acheteur: <https://v2.marches-securises.fr>

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

Organisation qui fournit des informations sur le cadre réglementaire général qui, en matière de fiscalité, est applicable au lieu d'exécution

Organisation qui fournit des informations sur le cadre réglementaire général qui, en matière de protection de l'environnement, est applicable au lieu d'exécution

Organisation qui fournit des informations sur le cadre réglementaire général qui, en matière de protection du travail et de conditions de travail, est applicable au lieu d'exécution

8.1. ORG-0003

Nom officiel: TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE POITIERS

Numéro d'enregistrement: 17860004500029

Adresse postale: 15 RUE DE BLOSSAC

Ville: Poitiers

Code postal: 86000

Subdivision pays (NUTS): Vienne (FRI34)

Pays: France

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

Téléphone: +33 549607919

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 7a732fb7-cf77-4836-90cb-579add56f902 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 17

Date d'envoi de l'avis: 23/09/2026 17:22:01 (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: 662603-2026

Numéro de publication au JO S: 186/2026

Date de publication: 25/09/2026