

689132-2026 - Mise en concurrence

France – Centre d'appels – Support téléphonique de premier niveau et Serveur Vocal Interactif du service consommateurs Energie-Info du Médiateur national d'énergie

OJ S 193/2026 06/10/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Médiateur national de l'énergie

Adresse électronique: marches@energie-mediateur.fr

Forme juridique de l'acheteur: Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Affaires économiques

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Support téléphonique de premier niveau et Serveur Vocal Interactif du service consommateurs Energie-Info du Médiateur national d'énergie

Description: La présente mise en concurrence est engagée en vue d'exécuter des prestations : - d'exécution d'une activité de support téléphonique de premier niveau du service consommateurs Energie-Info — appelée « Front Office » ; - et de mise en place, d'exploitation et de maintenance d'un Serveur Vocal Interactif, portail d'accueil du service consommateurs Energie-Info.

Identifiant de la procédure: b95decf8-40f6-451e-b9f4-7f06cc45d29b

Identifiant interne: 03-2026

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

N'importe où dans l'Espace économique européen

Informations complémentaires: Le marché est couvert par l'accord sur les marchés publics.

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: Le marché est couvert par l'accord sur les marchés publics.

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: Activité de support téléphonique de premier niveau et Serveur Vocal Interactif du service consommateurs Energie-Info du Médiateur national de l'énergie

Description: La présente mise en concurrence est engagée en vue d'exécuter des prestations : - d'exécution d'une activité de support téléphonique de premier niveau du service consommateurs Energie-Info — appelée « Front Office » ; - et de mise en place, d'exploitation et de maintenance d'un Serveur Vocal Interactif, portail d'accueil du service consommateurs Energie-Info.

Identifiant interne: 03-2026

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

5.1.2. Lieu d'exécution

N'importe où dans l'Espace économique européen

Informations complémentaires: Le marché est couvert par l'accord sur les marchés publics.

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 22/01/2027

Durée: 1 An

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 3

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

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.11. Documents de marché

Date limite de demande d'informations complémentaires: 19/10/2026 17:30:00 (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/3079594?orgAcronyme=s2d>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Autorisée

Adresse de soumission: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise/consultation/3079594?orgAcronyme=s2d>

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

Catalogue électronique: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 16/11/2026 17:30:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 160 Jours

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non
Facturation électronique: Autorisée
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 médiation: Comité consultatif national de règlements amiables de différends relatifs aux marchés publics

Organisation chargée des procédures de recours: Médiateur national de l'énergie

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Médiateur national de l'énergie

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché: Médiateur national de l'énergie

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Tribunal administratif de Cergy-Pontoise

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Médiateur national de l'énergie

Numéro d'enregistrement: 13000488000048

Ville: La Défense

Code postal: 92055

Subdivision pays (NUTS): Hauts-de-Seine (FR105)

Pays: France

Point de contact: Remi BERNARD

Adresse électronique: marches@energie-mediateur.fr

Téléphone: 0144946657

Adresse internet: <https://www.energie-mediateur.fr/>

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 chargée des procédures de recours

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Tribunal administratif de Cergy-Pontoise

Numéro d'enregistrement: 0000

Ville: Cergy-Pontoise

Code postal: 95027

Subdivision pays (NUTS): Essonne (FR104)

Pays: France

Adresse électronique: Grefte.ta-cergy-pontoise@juradm.fr

Rôles de cette organisation:

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Comité consultatif national de règlements amiables de différends relatifs aux marchés publics

Numéro d'enregistrement: 0000

Ville: Paris

Code postal: 75013

Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)

Pays: France

Adresse électronique: ccira@paris-idf.gouv.fr

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de médiation

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 6ab112b3-3f2d-40e4-bc5a-5d0c30b66cf1 - 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: 05/10/2026 11:58:59 (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: 689132-2026

Numéro de publication au JO S: 193/2026

Date de publication: 06/10/2026