759179-2026 - Mise en concurrence

Belgique – Centre d'appels – L'organisation et la gestion d'un Call Center multilingue en fonctionnement continu 24h/24 et 7j/7.
OJ S 212/2026 02/11/2026
Avis de marché ou de concession – régime ordinaire - Avis de changement
Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: GARDE BRUXELLOISE - BRUSSELSE WACHTDIENST
Adresse électronique: wrong@gbbw.be
Forme juridique de l'acheteur: Organisation qui passe un marché subventionné par une autorité régionale
Activité du pouvoir adjudicateur: Santé

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: L'organisation et la gestion d'un Call Center multilingue en fonctionnement continu 24h /24 et 7j/7.
Description: Ce call center devra, avec des standardistes, orienter les appelants selon un protocole établi. Ceci consiste notamment : o A orienter et encoder les données des patients se rendant aux postes médicaux de garde ; o A encoder les données des patients en visites à domicile et à organiser au mieux les déplacements des médecins de garde en optimalisant leur déplacement tout en limitant le temps d'attente des patients et en prenant en compte un désidérata linguistique possible ; o A participer à l'amélioration du service de la Garde bruxelloise par le prisme du Call Center.
Identifiant de la procédure: 8086538c-7b3a-45e0-be78-02d3d20f6fc3
Identifiant interne: GBBW001/2026
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

Subdivision pays (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Pays: Belgique

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-0001

Titre: GBBW001/2026 - 1
Description: Ce call center devra, avec des standardistes, orienter les appelants selon un protocole établi. Ceci consiste notamment : o A orienter et encoder les données des patients se rendant aux postes médicaux de garde ; o A encoder les données des patients en visites à domicile et à organiser au mieux les déplacements des médecins de garde en optimalisant leur déplacement tout en limitant le temps d'attente des patients et en prenant en compte un désidérata linguistique possible ; o A participer à l'amélioration du service de la Garde bruxelloise par le prisme du Call Center.
Identifiant interne: 1

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services
Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Pays: Belgique

5.1.3. Durée estimée

Durée: 4 Ans

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: Avis, Document de marché
Critère: Chiffre d'affaires annuel général
Description du critère de sélection: 1) Chiffre d'affaires. Une déclaration sur l'honneur concernant le chiffre d'affaires annuel global généré au cours des trois derniers exercices disponibles. Seuil minimal: Compte tenu du marché envisagé, celui-ci devra à tout le moins atteindre 400.000 € HTVA par an pour les trois dernières années. Une version plus lisible du texte ci-dessus est disponible dans le cahier spécial des charges.

Critère: Références sur des services spécifiés
Description du critère de sélection: 2) Références. Le soumissionnaire fournira avec son offre une déclaration sur l'honneur reprenant une liste de références de services similaires au présent marché qu'il a réalisés au cours de la période des 3 dernières années (conformément à l'art. 68 §4 1° b) de l'A.r.du 18/04/2017, et afin de garantir un niveau de concurrence suffisant, la période s'étale du 01/01/2023 à la date ultime de dépôt des offres du présent marché). Le soumissionnaire doit en avoir obtenu la réception provisoire ou définitive au cours de cette période. Pièce justificative à joindre à l'offre Pour chaque référence, il est exigé une note de synthèse de maximum 2 pages reprenant pour chaque service similaire les points suivants : - Volume d'activités liées (soit nombre d'appels/an) - Dates d'exécution du marché Date de réception provisoire et/ou définitive - Nom du client et personnes de contact avec coordonnées complètes. - Description du marché, le plan en étapes et le temps d'exécution (maximum 10 lignes) - Indication de recours éventuel à la sous-traitance avec mention du sous-traitant et part du marché sous-traité. À moins qu'il n'ait réalisé seul le projet avancé, il

indique la part du prix qui lui est revenue. En d'autres termes, dans l'hypothèse où le soumissionnaire fait valoir, par cette référence, l'expérience d'un groupement d'opérateurs économiques auquel il a pris part, ou comme sous-traitant, cette référence sera appréciée par rapport à la participation concrète du soumissionnaire et donc à sa contribution effective à l' exercice de l'activité requise du marché public référencé. Seuil minimal: La liste reprendra au min. 2 références satisfaisant aux exigences suivantes : 1) Elles doivent concerner des clients différents du soumissionnaire. 2) Elles doivent viser des prestations d'un an minimum relatives au présent marché portant sur l'organisation et la gestion d'un call center. 3) Elles doivent représenter chacune au minimum 50.000 appels pour 12 mois de prestation. 4) Ces appels ont dû être réalisées en langues française, néerlandaise et anglaise. Ces 4 exigences sont cumulatives. Une version plus lisible du texte ci-dessus est disponible dans le cahier spécial des charges.

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/2250de8c-b842-49d8-8026-876fb15128a5/documents

Canal de communication ad hoc:

URL: https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/2250de8c-b842-49d8-8026-876fb15128a5/forum

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/2250de8c-b842-49d8-8026-876fb15128a5/general

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

Catalogue électronique: Non autorisée

La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) № 910/2014] est requis(e)

Date limite de réception des offres: 17/11/2026 10:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Durée de validité des offres: 120 Jours

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 de Première Instance de Bruxelles

Description des délais d'introduction des procédures de recours: Voir la loi du 17 juin 2013 relative à la motivation, à l'information et aux voies de recours en matière de marchés publics, de certains marchés de travaux, de fournitures et de services et de concessions.

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: GARDE BRUXELLOISE - BRUSSELSE WACHTDIENST
Numéro d'enregistrement: 0554791597_57510
Adresse postale: Rue Jean de Brouchoven de Bergeyck 2
Ville: Brussel
Code postal: 1000
Subdivision pays (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Pays: Belgique
Adresse électronique: wrong@gbbw.be
Téléphone: 02200000
Adresse internet: http://www.gbbw.be
Profil de l'acheteur: https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=57510&includeOrganisationChildren=true
Rôles de cette organisation:
Acheteur

8.1. ORG-0002

Nom officiel: SPF Stratégie et Appui
Numéro d'enregistrement: BE001
Adresse postale: Simon Bolivarlaan 30, bus 1
Ville: Brussel
Code postal: 1000
Subdivision pays (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Pays: Belgique
Adresse électronique: revise@publicprocurement.be
Téléphone: +32 2 740 80 00
Adresse internet: https://bosa.belgium.be
Rôles de cette organisation:
TED eSender

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Tribunal de Première Instance de Bruxelles
Numéro d'enregistrement: 0308.357.753
Ville: Bruxelles
Code postal: 1000
Subdivision pays (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Pays: Belgique
Rôles de cette organisation:
Organisation chargée des procédures de recours

10. Changement

Version de l'avis antérieur à modifier: 223cd2bd-94d9-46eb-8fad-63d59950832d-01
Principale raison du changement: Mise à jour d'informations
Description: Après vérification, le Pouvoir adjudicateur constate une erreur dans la réponse apportée relative au temps d'appel moyen (AHT) donnée dans le cadre de la question posée

sur le forum et reprise à l'annexe "Erratum 2 Réponses Antwoorden 2 - 13 Call Center.pdf" sous la question N°2. Ce temps d'appel moyen (AHT) n'est effectivement pas de 1 minute 19 seconde, mais bien de 1 minute 55 seconde.

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 9a666276-c272-451b-9ef4-ae73faa306db - 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: 30/10/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale
Date et heure de transmission de l'avis (eSender): 30/10/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: néerlandais, français
Numéro de publication de l'avis: 759179-2026
Numéro de publication au JO S: 212/2026
Date de publication: 02/11/2026