

582129-2026 - Iomaíocht

An Bheilg – Call centre – Désignation d'un centre d'appels

OJ S 162/2026 24/08/2026

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: SRL Centr'Habitat

R-phost: n.demuylder@centrhabitat.be

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Gnóthas poiblí

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Tithíocht agus taitneamhachtaí pobail

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

Teideal: Désignation d'un centre d'appels

Cur síos: Le présent marché a pour objet la désignation d'un prestataire spécialisé dans les services de centre d'appels chargé de la prise en charge des appels entrants de Centr'Habitat.

Les prestations comprennent : - la gestion des appels durant certaines heures de bureau, selon un planning variable communiqué par le pouvoir adjudicateur ; - la gestion des appels en dehors des heures de bureau, les week-ends, les jours fériés et lors des fermetures exceptionnelles, avec transfert des appels vers les services ou personnes de garde conformément aux procédures définies par Centr'Habitat. Le marché est conclu pour une durée d'un an et pourra être reconduit tacitement à trois reprises pour des périodes successives de douze mois. En raison de la nature des prestations, impliquant des contacts directs avec des usagers francophones et le traitement de données à caractère personnel, des exigences spécifiques en matière de langue (français) et de localisation du service sont prévues dans le cahier spécial des charges.

Aitheantóir an nós imeachta: 9730638c-715e-4c75-bf26-c1b4163b4a22

Aitheantóir inmheánach: PPP0M9-1284/6259/S26.1284

An cineál nós imeachta: Oscailte

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Tír: An Bheilg

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Tír: An Bheilg

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Tír: An Bheilg

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Tír: An Bheilg

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Tír: An Bheilg

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Tír: An Bheilg

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Tír: An Bheilg

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Tír: An Bheilg

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Tír: An Bheilg

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Tír: An Bheilg

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Tír: An Bheilg

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Tír: An Bheilg

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Tír: An Bheilg

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Tír: An Bheilg

2.1.4. Eolas ginearálta

Bunús dlí:

Treoir 2014/24/AE

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Doiciméad Soláthair

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0001

Teideal: Désignation d'un centre d'appels

Cur síos: Le présent marché a pour objet la désignation d'un prestataire spécialisé dans les services de centre d'appels chargé de la prise en charge des appels entrants de Centr'Habitat. Les prestations comprennent : - la gestion des appels durant certaines heures de bureau, selon un planning variable communiqué par le pouvoir adjudicateur ; - la gestion des appels en dehors des heures de bureau, les week-ends, les jours fériés et lors des fermetures exceptionnelles, avec transfert des appels vers les services ou personnes de garde conformément aux procédures définies par Centr'Habitat. Le marché est conclu pour une durée d'un an et pourra être reconduit tacitement à trois reprises pour des périodes successives de douze mois. En raison de la nature des prestations, impliquant des contacts directs avec des usagers francophones et le traitement de données à caractère personnel, des exigences spécifiques en matière de langue (français) et de localisation du service sont prévues dans le cahier spécial des charges.

Aitheantóir inmheánach: S26.1284_1

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Tír: An Bheilg

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Tír: An Bheilg

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Tír: An Bheilg

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Tír: An Bheilg

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Tír: An Bheilg

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Tír: An Bheilg

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Tír: An Bheilg

5.1.3. Fad measta

Dáta tosaithe: 01/12/2026

Dáta deiridh an tréimhse: 30/11/2030

5.1.4. Athnuachan

Athnuachaintí uasta: 3

Tuilleadh eolais faoi athnuachain: Le marché comporte trois reconductions. La reconduction du marché prend effet à chaque date anniversaire de la date de début du marché, telle que mentionnée dans le courrier de notification. Si l'une des parties souhaite mettre fin au marché, elle doit notifier sa décision à l'autre partie par lettre recommandée au moins quatre mois avant la date d'échéance de la période en cours. Dans ce cas, le marché reste pleinement applicable jusqu'à la date d'expiration de cette période. Le pouvoir adjudicateur peut mettre fin au marché à l'issue de la période initiale ou de toute période de reconduction, moyennant un préavis d'au moins 120 jours calendrier. Toute décision de non-reconduction ou de résiliation doit être communiquée par lettre recommandée. En cas de non-reconduction du marché, l'adjudicataire ne pourra prétendre à aucune indemnité ou compensation de quelque nature que ce soit.

5.1.6. Eolas ginearálta

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Ní mór ainmneacha agus cáilíochtaí gairmiúla na mball foirne a thabhairt a shanntar chun an conradh a chomhlíonadh: Ní theastaítear

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá

5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Fógra

Critéar: Bearta a chinntíonn cáilíocht

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Maîtrise du français par le personnel affecté au marché.

Niveau(x) minimal(aux): Le soumissionnaire fournit une attestation sur l'honneur attestant que les opérateurs affectés au marché assurent l'intégralité des échanges avec les usagers en français et disposent d'une maîtrise suffisante du français oral et écrit pour comprendre, qualifier et retranscrire correctement les demandes. Le soumissionnaire joint également deux exemples anonymisés de retranscriptions ou rapports d'appels rédigés par ses opérateurs.

Critéar: Tagairtí ar sheirbhísí sonraithe

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Expérience dans la gestion d'un centre d'appels

comparable Niveau(x) minimal(aux): Le soumissionnaire fournit minimum une et maximum deux attestations de bonne exécution démontrant la gestion d'un volume moyen minimal de 20 appels par jour pour un même client durant au moins 6 mois continus au cours des 3 dernières années.

Critéar: Bearta a chinntíonn cáilíocht

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Localisation des opérations et conformité RGPD Niveau

(x) minimal(aux): Le soumissionnaire fournit une attestation sur l'honneur garantissant que l'ensemble des prestations liées à l'exécution du marché est réalisé exclusivement sur le territoire de l'Union européenne. Cette exigence couvre notamment la réception des appels, les activités de débordement, les centres de secours, le reporting, les traitements de données et les éventuels sous-traitants. Le soumissionnaire communique la liste exhaustive des sites susceptibles d'intervenir dans l'exécution du marché avec leur adresse complète.

Critéar: Riachtanais eacnamaíochta nó airgeadais eile

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: * En outre, pour une période de 3 ans, l'accès au présent marché peut être refusé à tout prestataire, en application de l'article 69, 7°, de la loi, sous le coup d'un écartement résultant de défaillances importantes ou persistantes constatées lors de

l'exécution d'une obligation essentielle qui lui incombait dans le cadre d'un marché antérieur passé avec un adjudicateur, lorsque ces défaillances ont donné lieu à des mesures d'office, des dommages et intérêts ou à une autre sanction comparable. * Le DUME, par lequel l'opérateur économique déclare qu'il ne se trouve pas dans une des situations d'exclusion visées aux articles 67 à 69 de la loi du 17 juin 2016. L'article 70 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics s'applique. Pour les motifs d'exclusion visés à l'article 67 de la loi, le candidat ou soumissionnaire signale d'initiative s'il a pris les mesures correctrices visées au paragraphe 1er de l'article 70 au début de la procédure.

5.1.10. Critéir dhámhachtana

Critéar:

Cineál: Costas

Cur síos: Prix

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 60

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Organisation du service et qualité du traitement des appels

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 25

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Plateforme de suivi et continuité de service

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 15

5.1.11. Doiciméid soláthair

Seoladh na ndoiciméad soláthair: <https://cloud.3p.eu/Downloads/1/1284/M9/2026>

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: <https://www.publicprocurement.be>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Fraincis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Leaganacha malartacha: Ní ceadmhach

Cur síos ar an ráthaíocht airgeadais: Cautionnement (un cautionnement forfaitaire de 5.000,00 €)

Spriocdháta chun tairiscintí a fháil: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

An tréimhse le linn a gcaithfidh an tairiscint a bheith bailí: 180 Laethanta

Eolas faoi oscailt phoiblí:

Dáta oscailte: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Sonrascú leictreonach: Éigeantach

Úsáidfear ordú leictreonach: níl

Úsáidfear íocaíocht leictreonach: níl

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Níl feidhm ag creat-chomhaontú

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Conseil d'Etat

Eolas faoi spriocdhátaí athbhreithnithe: Organisation fournissant les informations sur les recours et les délais : Conseil d'Etat

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair: SRL Centr'Habitat

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe:

Conseil d'Etat

Eagraíocht a fhaigheann iarratais ar rannpháirtíocht: SRL Centr'Habitat

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

Ainm oifigiúil: SRL Centr'Habitat

Uimhir chlárúcháin: 0401763211

Seoladh poist: Rue Edouard Anseele, 48

Baile: La Louvière

Cód poist: 7100

Foroinn tíre (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Tír: An Bheilg

Pointe teagmhála: Nancy De Muylder

R-phost: n.demuylder@centrhabitat.be

Teil.: +32 64431841

Facs: +32 64216552

Seoladh idirlín: <http://www.centrhabitat.be/>

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair

Eagraíocht a fhaigheann iarratais ar rannpháirtíocht

8.1. ORG-0002

Ainm oifigiúil: Conseil d'Etat

Uimhir chlárúcháin: BE 0931814266

Seoladh poist: rue de la Science, 33

Baile: Bruxelles (Etterbeek)

Cód poist: 1040

Foroinn tíre (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Tír: An Bheilg

R-phost: info@conseildetat.be

Teil.: +32 22349611

Seoladh idirlín: <http://www.raadvst-consetat.be/>

Róil na heagraíochta seo:

Eagraíocht athbhreithniúcháin

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe

8.1. ORG-0003

Ainm oifigiúil: 3P - Aanbieder van diensten / Prestataire de services

Uimhir chlárúcháin: BE 0475.480.736
Baile: Antwerpen / Anvers
Cód poist: 2000
Foroinn tíre (NUTS): Arr. Antwerpen (BE211)
Tír: An Bheilg
R-phost: info@3p.eu
Teil.: +32 3 294 30 51
Róil na heagraíochta seo:
Soláthraí seirbhísí an tsoláthair

8.1. **ORG-0004**

Ainm oifigiúil: FPS Policy and Support
Uimhir chlárúcháin: BE 0671.516.647
Baile: Brussels
Cód poist: 1000
Foroinn tíre (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Tír: An Bheilg
R-phost: e.proc@publicprocurement.be
Teil.: +32 2 740 80 00
Róil na heagraíochta seo:
TED eSender

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: d258bc8b-929a-4010-8b00-8908b2a4ea62 - 01
Cineál na foirme: Iomaíocht
Cineál an fhógra: Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras
Fochineál an fhógra: 16
Dáta seolta an fhógra: 20/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa
Dáta seolta an fhógra (eSender): 20/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa
Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Fraincis
Uimhir foilseacháin an fhógra: 582129-2026
Uimhir eagráin IO S: 162/2026
Dáta foilsithe: 24/08/2026