

475673-2026 - Concurso

França – Serviços prestados a clientes – Prestations de traitement des activités d'Accueils de Relation Client pour Enedis

OJ S 130/2026 09/07/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Enedis SA

Correio eletrónico: florence.jacheet@enedis.fr

Forma jurídica do adquirente: Empresa pública

Atividade da entidade adjudicante: Atividades relacionadas com a eletricidade

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Prestations de traitement des activités d'Accueils de Relation Client pour Enedis

Descrição: Dans le cadre de sa politique industrielle et dans un contexte d'évolution des demandes clientèles, en lien notamment avec l'accélération de la transition écologique et le développement de nouveaux usages de l'électricité, Enedis externalise une partie de ses activités d'Accueil synchrones et asynchrones. L'externalisation d'activités est un levier permettant de renforcer la capacité d'Enedis à appréhender les fluctuations inhérentes de toute relation client et à permettre de lisser les variations d'activités Front Office et Back Office liées à des transformations majeures externes ou internes à Enedis. Enedis souhaite recourir à de(s) Titulaire(s) pour l'exécution de certaines de ces activités d'accueil pour :

- Prendre en charge et traiter les demandes de clients (demandes entrantes et sortantes omnicanal) en synchrones ou asynchrones,
- Bénéficier du savoir-faire spécifique des entreprises extérieures qui apporteront des propositions de solutions d'amélioration continue,
- Permettre à Enedis de mieux lisser la répartition des activités clientèle et appréhender les variations de charges notamment dues aux évolutions saisonnières de la demande des clients, quelles qu'elles soient,
- Traiter des demandes clients en horaires élargis en soirée et le samedi.

Objet de l'achat : Les Activités d'Accueil, objet de la prestation du Marché à venir se décomposent en 4 types d'activités d'accueil :

- L'accueil Distributeur : correspond aux demandes directement adressées par les clients à Enedis et aux activités de contacts d'Enedis de clients dans le cadre de ses missions de gestionnaire du réseau de distribution d'électricité.
- L'accueil Acheminement : correspond aux demandes adressées à Enedis par les fournisseurs au titre de leur activité de fourniture d'électricité à destination de leurs clients.
- L'accueil Raccordement : correspond aux contacts entrants clients et au traitement d'une partie des demandes de prestations de raccordement des clients consommateurs.
- L'accueil Producteurs : correspond aux demandes adressées par les producteurs à Enedis, ayant pour objet un raccordement ou un besoin dans la gestion courante de leur contrat. Le marché sera réparti sur trois Titulaires afin de couvrir l'ensemble des besoins sur le territoire national.

Chaque Titulaire s'engagera à confier a minima 8% du volume d'heures utiles de production (temps nécessaire pour réaliser les activités confiées) à des conseillers en situation de handicap.

Identificador do procedimento: 8366d1d5-786e-4699-82b2-7f014dc1ffa0

Identificador interno: AVIS025555

Tipo de procedimento: Por negociação com publicação prévia de um convite à apresentação de propostas/concurso com negociação

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79342300 Serviços prestados a clientes

2.1.2. Local de execução

País: França

Em qualquer lugar do país em causa

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 295 000 000,00 EUR

Valor máximo do acordo-quadro: 340 000 000,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Informações adicionais: Pour répondre au présent avis de marché, les candidats doivent se manifester sur le Portail Achats d'Enedis - Demande d'information n° AVIS025555 - et rattacher les documents demandés au présent avis de marché. Les candidats intéressés, non encore inscrits, s'auto-référenceront depuis la page d'accueil du Portail Achats sur le site <https://pha2.enedis.fr/> à l'aide du lien placé dans l'encart : « Nouveau Fournisseur ? Se référencer ». Le cas échéant, un document intitulé « ENEDIS - Identification des membres d'un Groupement Momentané d'Entreprises » est disponible dans l'espace collaboratif dédié aux fournisseurs dans le Portail Achats. La consultation sera effectuée via le Portail Achats électronique d'Enedis « <https://pha2.enedis.fr/> » Enedis se réserve la possibilité d'attribuer le marché sur la base des offres initiales sans négociation. Dans le cadre de la dématérialisation de ses procédures, Enedis informe l'ensemble des soumissionnaires que la signature électronique des marchés est privilégiée, que ceux-ci soient attribués à une seule entreprise ou à un groupement d'entreprises. En cas de groupement momentané d'entreprises, l'un des membres du groupement est désigné comme mandataire. Celui-ci coordonne les prestations de chacun des membres du groupement, représente ceux-ci auprès d'Enedis, et est solidaire des obligations contractuelles de chacun d'entre eux. Enedis accepte des groupements conjoints. Sans préjudice de l'article L. 2141-13 du code de la commande publique, la composition du groupement ne peut pas être modifiée entre la date de remise des candidatures et la date de signature du marché, sauf exceptions, notamment dans les 2 cas suivants (et après avoir obtenu l'accord de l'Entreprise) : Restructuration d'un membre du GME Impossibilité pour un des membres de réaliser les prestations pour des raisons qui ne sont pas de son fait. Par ailleurs, un soumissionnaire qui proposera une offre au titre d'un groupement momentané d'entreprises ne pourra pas remettre d'offre à titre individuel ou au titre d'un autre groupement. Subventions étrangères Conformément à la réglementation européenne relative aux subventions étrangères faussant le marché intérieur, et notamment le Règlement (UE) 2022/2560 du 14 décembre 2022 et le Règlement d'Exécution (UE) 2023 /1441 du 10 juillet 2023, les candidats sont soumis à une obligation de notification prévue à l'article 29 du Règlement 2022/2560 du 14 décembre 2022. A cet effet, le formulaire «FS-PP relatif à la notification de contributions financières dans le contexte des procédures de passation de marchés publics ou de concessions en vertu du règlement (UE) 2022/2560» type est à compléter obligatoirement pour ce marché. Le formulaire est disponible sur le site <https://pha2.enedis.fr/>. Il est à compléter une première fois lors du dépôt de la candidature, puis sera ensuite actualisé au moment du dépôt de l'offre. Il est rappelé, qu'en l'absence de

communication de notification ou de déclaration à la Commission, et à défaut de régularisation, Enedis sera tenue de rejeter l'offre qui sera considérée comme incomplète et donc irrégulière et, d'informer la Commission de ce rejet. Les parties notifiantes ont la possibilité d'initier une procédure de pré-notification. Cette procédure permet d'engager une discussion avec la Commission européenne préalablement à la soumission du formulaire FS-PP afin de définir précisément la quantité et la nature des renseignements requis relatifs aux subventions étrangères. Les modalités de cette procédure sont disponibles sur le site de la Commission : https://single-market-economy.ec.europa.eu/single-market/public-procurement/foreign-subsidies-regulation/guidance-economic-operators_en

Base jurídica:

Diretiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Anúncio

Incumprimento de obrigações determinadas por motivos de exclusão puramente nacionais:

Les conditions de candidature et les motifs d'exclusion sont précisées notamment dans la rubrique 2.1.4 Informations Générales sur la procédure.

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Prestações de traitement des activités d'Accueils de Relation Client pour Enedis

Descrição: Dans le cadre de sa politique industrielle et dans un contexte d'évolution des demandes clientèles, en lien notamment avec l'accélération de la transition écologique et le développement de nouveaux usages de l'électricité, Enedis externalise une partie de ses activités d'Accueil synchrones et asynchrones. L'externalisation d'activités est un levier permettant de renforcer la capacité d'Enedis à appréhender les fluctuations inhérentes de toute relation client et à permettre de lisser les variations d'activités Front Office et Back Office liées à des transformations majeures externes ou internes à Enedis. Enedis souhaite recourir à de(s) Titulaire(s) pour l'exécution de certaines de ces activités d'accueil pour :

- Prendre en charge et traiter les demandes de clients (demandes entrantes et sortantes omnicanal) en synchrones ou asynchrones,
- Bénéficier du savoir-faire spécifique des entreprises extérieures qui apporteront des propositions de solutions d'amélioration continue,
- Permettre à Enedis de mieux lisser la répartition des activités clientèle et appréhender les variations de charges notamment dues aux évolutions saisonnières de la demande des clients, quelles qu'elles soient,
- Traiter des demandes clients en horaires élargis en soirée et le samedi.

Objet de l'achat : Les Activités d'Accueil, objet de la prestation du Marché à venir se décomposent en 4 types d'activités d'accueil :

- L'accueil Distributeur : correspond aux demandes directement adressées par les clients à Enedis et aux activités de contacts d'Enedis de clients dans le cadre de ses missions de gestionnaire du réseau de distribution d'électricité.
- L'accueil Acheminement : correspond aux demandes adressées à Enedis par les fournisseurs au titre de leur activité de fourniture d'électricité à destination de leurs clients.
- L'accueil Raccordement : correspond aux contacts entrants clients et au traitement d'une partie des demandes de prestations de raccordement des clients consommateurs.
- L'accueil Producteurs : correspond aux demandes adressées par les producteurs à Enedis, ayant pour objet un raccordement ou un besoin dans la gestion courante de leur contrat. Le marché sera réparti sur trois Titulaires afin de couvrir l'ensemble des besoins sur le territoire national.

Chaque Titulaire s'engagera à confier a minima 8% du volume d'heures utiles de production (temps nécessaire pour réaliser les activités confiées) à des conseillers en situation de handicap.

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79342300 Serviços prestados a clientes

Opções:

Descrição das opções: Une période ferme de 3 années et 3 périodes optionnelles de 1 année chacune

5.1.2. Local de execução

País: França

Em qualquer lugar do país em causa

5.1.3. Duração estimada

Data de início: 01/06/2027

Data de fim da duração: 31/05/2033

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 0

5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 295 000 000,00 EUR

Valor máximo do acordo-quadro: 340 000 000,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Trata-se de um concurso recorrente

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Outros requisitos económicos ou financeiros

Descrição do critério de seleção: Aptitude technique : 1_ Le candidat doit démontrer sa capacité à gérer des centres de contacts et de gestion pour la relation client en omnicanal (centres d'appels front office et activités back office), et démontrer également son expérience et ses références dans ce même domaine (références sur prestations avec environ 250 conseillers ; nombre d'années d'expérience sur l'activité). ==>Il justifiera d'une liste de 3 expériences similaires effectuées au cours des 5 dernières années. Ces expériences seront étayées par des résultats concrets : chiffres clés ; nature, volume d'activités et canaux concernés ; volume d'heures correspondant ; nombre de sites et localisation ; dimensionnement équipe et nombre de positions physiques sur plateau par site ; résultats de performance : accessibilité et taux de réalisation, etc...) A défaut de références adéquates, ce critère sera éliminatoire 2_Le candidat doit indiquer s'il a souscrit une assurance comportant un volet protection des données personnelles/cyber sécurité --> A défaut, le candidat peut fournir un document d'engagement à le faire d'ici la signature du marché. Ce critère sera éliminatoire 3_ Le candidat doit démontrer son aptitude à mettre en place des équipes dédiées formées et opérationnelles de 200 conseillers sur une période de 4 mois pour réaliser ce type de prestation (notamment sites, équipes, dimensionnement, formation). 4_Le candidat doit indiquer s'il a une organisation pour l'application du RGPD, si un Délégué à la Protection des

Données (DPO) est désigné suivant l'article 37 du RGPD --> En l'absence de DPO et d'engagement, ce critère sera éliminatoire. 5_Le candidat doit indiquer si la localisation de ses centres de contacts respecte les indications du CCTP selon les critères indiqués au CCTP (§ 7.1 et annexe 10.3), avec précision sur le nombre de sites en France pouvant accueillir plus de 150 positions, et dont ceux éligibles à recevoir la prestation Enedis --> A défaut de respect de ce critère de localisation, celui-ci sera éliminatoire 6_Le candidat doit indiquer les effectifs moyens annuels de son entreprise et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années, ainsi que son taux de turn over. Il doit préciser : >la répartition par ancienneté dans l'entreprise des conseillers de ses centres de contacts et de gestion pour la relation client situés en France sur le bilan social de l'année la plus récente : moins de 6 mois ; entre 6 mois et 1 an ; entre 1 an et 2 ans ; entre 2 et 4 ans ; supérieur 4 ans >la répartition par type de contrat des conseillers. 7_Le candidat qui se positionne sur le présent avis de marché doit avoir un ou plusieurs sites classé "Site Sûr" (sites qui réaliseront les prestations) et mettre à disposition une infrastructure de téléphonie pour équiper ses conseillers, conformément aux exigences d'Enedis données dans le cahier des charges. Pour tout site proposé pour réaliser la prestation non "Site Sûr", il doit s'engager par écrit à mener à bien les démarches visant à homologuer son site en « Site Sûr » conformément aux exigences d'Enedis, de manière que le site en "Site Sûr" soit opérationnel prêt à être audité 13 semaines à compter du démarrage du marché (voir le document « Site Sûr ») si son offre est retenue --> si le candidat n'est pas organisé en "site sûr", il doit fournir un document signé d'engagement à le devenir dans un délai de 13 semaines à compter du démarrage du marché. A défaut, ce critère sera éliminatoire. 8_Le candidat doit être certifié ou doit s'engager à mettre en œuvre une démarche de certification AFNOR Certifications Engagé RSE niveau 1 au plus tard à l'attribution du marché. Si une démarche est en cours, il doit justifier à ce stade de la candidature, qu'une démarche est en cours et qu'il s'engage à l'obtenir avant le début de la prestation (pas d'attribution possible si non obtention avant le début de la prestation) (article R2-144-3 du CCP (et article 55 du décret 2016-360)). 9_Le candidat doit démontrer la capacité de son personnel à travailler en langue française (écrit et oral) de manière courante et aisée, étant donné que la prestation concerne 100% le marché français. ==>le candidat doit justifier de son engagement quant à la maîtrise de la langue française au niveau précisé dans le CCTP. A défaut, ce critère sera éliminatoire. 10_Le candidat doit indiquer s'il dispose d'une démarche d'assurance qualité s'appuyant sur les normes en vigueur du type ISO 18295-1. Si oui lesquelles. Si cette démarche est en cours de mise en place, il le précisera. 11_Le candidat indiquera le pourcentage de collaborateurs en situation de handicap employés au sein des équipes dédiées aux activités de relation client dans le cadre de marchés qu'il aurait en cours. ==>A cet effet, il fournira son attestation annuelle relative à l'Obligation d'Emploi de Travailleurs Handicapés (OETH) 12_Le candidat indiquera le pourcentage de collaborateurs d'emplois aidés en situation d'insertion (notamment demandeurs d'emploi de longue durée ; seniors ; réfugiés parlant parfaitement français) au sein de son organisation et au sein des équipes dédiées aux activités de relation client. 13_Le candidat doit préciser si son hébergeur de données informatique est situé dans l'Union Européenne Oui/Non. En cas de non, ce critère est éliminatoire. Le candidat (ou groupement de candidats (GME) remettra un document comprenant l'ensemble de ces éléments). Ce document n'excèdera pas 30 pages hors annexes). A l'issue de l'examen des dossiers de candidatures, seuls les 6 candidats ayant obtenu les meilleures notes d'aptitude technique globales, aptes financièrement et ayant fournis l'ensemble des documents demandés seront invités à soumissionner lors de l'appel d'offres.

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Critério: Outros requisitos económicos ou financeiros

Descrição do critério de seleção: Capacité économique et financière Le candidat doit fournir les états financiers (bilans et comptes de résultats) des trois derniers exercices disponibles attestant de sa pérennité financière. Si, compte tenu de la date de création de son entreprise, le candidat ne dispose pas de l'ensemble des informations, remettre des justificatifs équivalents. Le candidat doit disposer d'un chiffre d'affaires annuel moyen sur les trois derniers exercices disponibles supérieur à 49 000 000 euros.

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Critério: Outros requisitos económicos ou financeiros

Descrição do critério de seleção: Aptitude à exercer l'activité professionnelle Indiquer : « Le candidat doit fournir une déclaration sur l'honneur pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L. 2141-1 à L. 2141-5 et L. 2141-7 à L. 2141-11 du CCP . Cette déclaration est à produire par les candidats individuels et par chacun des membres d'un groupement candidat et, le cas échéant, par les sous-traitants présentés.

Informações sobre a segunda fase de um procedimento de concurso em duas fases:

Número mínimo de candidatos a convidar para a segunda fase do procedimento: 6

O procedimento irá decorrer em fases sucessivas. Em cada fase, alguns participantes podem ser eliminados

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Descrição: Le prix n'est pas le seul critère d'attribution.

5.1.11. Documentos do concurso

O acesso a determinados documentos do concurso é restrito

Justificação para restringir o acesso a determinados documentos do concurso: Questões relativas aos direitos de propriedade intelectual

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: francês

As informações sobre documentos restritos estão disponíveis em: <https://pha2.enedis.fr>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://pha2.enedis.fr/>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: francês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

É necessária uma assinatura eletrónica avançada ou qualificada ou um selo eletrónico avançado ou qualificado [conforme definido no Regulamento (UE) n.º 910/2014]

Variantes: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Não autorizado

Prazo para a receção dos pedidos de participação: 31/07/2026 16:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: Néant

É exigido um acordo de não divulgação: sim

Informações adicionais sobre o acordo de não divulgação: Chaque candidat s'engage à ne pas divulguer, sans l'accord écrit et préalable de l'Entreprise, les informations confidentielles qui seront portées à sa connaissance du fait ou à l'occasion du déroulement de la présente affaire sur le Portail Achats Enedis et à n'utiliser ces informations que dans le cadre de l'affaire. Le candidat sera invité à signer un accord de confidentialité sur le portail achat Enedis. Este procedimento está sob a Regulação de Subsídios Estrangeiros (FSR)

Faturação eletrónica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

Condições financeiras: Financement sur ressources propres. Paiement à 60 jours à compter de la date d'émission de la facture.

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Organização de mediação: Enedis SA

Instância de recurso: Enedis SA

Informações sobre os prazos de recurso: Ces procédures de recours applicables sont : - Le référé précontractuel (CPC, art 1441-1 et 1441-2) qui peut être exercé jusqu'à la signature du marché ; - Le référé contractuel (CPC, art 1441-3 et 1441-3-1) qui peut être exercé dans un délai de : 31 jours à compter de la publication d'un avis d'attribution au JOUE ou, pour les marchés fondés sur un accord cadre, à compter de la notification de la conclusion du contrat ; ou 6 mois à compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat si aucun avis d'attribution n'a été publié.

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: Enedis SA

Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso: Enedis SA

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: Enedis SA

Organização que recebe pedidos de participação: Enedis SA

Organização responsável pelo tratamento das propostas: Enedis SA

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Enedis SA

Número de registo: 444 608 442

Departamento: Direction des Achats

Endereço postal: 4 Place de la Pyramide TSA 25001

Cidade: Paris La Défense Cedex

Código postal: 92030

Subdivisão do país (NUTS): Hauts-de-Seine (FR105)

País: França

Ponto de contacto: Enedis - Direction des Achats - Pôle AATPI - 4 Place de la Pyramide - 92800 PUTEAUX - Florence JACHEET

Correio eletrónico: florence.jacheet@enedis.fr

Telefone: +33699326476

Endereço Internet: www.enedis.fr

Ponto terminal para o intercâmbio de informações (URL): <https://pha2.enedis.fr/>

Perfil do adquirente: <https://pha2.enedis.fr/>

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso

Organização que recebe pedidos de participação

Organização responsável pelo tratamento das propostas

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

Organização de mediação

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Enedis SA

Número de registo: 444 608 442

Departamento: Direction des Achats

Endereço postal: 4 Place de la Pyramide TSA 25001

Cidade: Paris La Défense Cedex

Código postal: 92030

Subdivisão do país (NUTS): Hauts-de-Seine (FR105)

País: França

Ponto de contacto: Florence JACHEET

Correio eletrónico: florence.jacheet@enedis.fr

Telefone: +33699326476

Endereço Internet: www.enedis.fr

Ponto terminal para o intercâmbio de informações (URL): <https://pha2.enedis.fr/>

Funções desta organização:

Instância de recurso

8.1. ORG-0000

Nome oficial: Publications Office of the European Union

Número de registo: PUBL

Cidade: Luxembourg

Código postal: 2417

Subdivisão do país (NUTS): Luxembourg (LU000)

País: Luxemburgo

Correio eletrónico: ted@publications.europa.eu

Telefone: +352 29291

Endereço Internet: <https://op.europa.eu>

Funções desta organização:

TED eSender

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 4ec5d693-eb33-4f4c-9bc9-f76fee9b4cf8 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 17

Data de envio do anúncio: 07/07/2026 14:51:21 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: francês

Número de publicação do anúncio: 475673-2026

