

Avis d'appel public à la concurrence

Pouvoir adjudicateur

NOM ET ADRESSES :

OPHEA - Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg
24, Route de l'Hôpital
CS 70128
67028 STRASBOURG

Adresse internet : <http://www.ophea.fr/>

Adresse du profil d'acheteur (URL) : <http://www.achatpublic.com/>

Accès électronique à l'information (URL) : <http://www.achatpublic.com/>

Soumission des offres et des demandes de participation par voie électronique : <http://www.achatpublic.com/>

COMMUNICATION :

Les documents du marché sont disponibles gratuitement en accès direct non restreint et complet, à l'adresse : <http://www.achatpublic.com>

TYPE DE POUVOIR ADJUDICATEUR :

Organisme de droit public

ACTIVITÉ PRINCIPALE :

Autre : Logement et équipements collectifs

ETENDUE DU MARCHÉ:

Objet : Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement

Numéro de référence: AO26/09

Code CPV principal : 79512000-6 Centre d'appels

Type de marché : Services

Description succincte:

Le présent accord-cadre a pour objet la prise en charge et traitement des appels locataires en débordement :

- Prise en charge d'appels en journée, en appui de la plateforme de contacts OPHEA traitant les appels des locataires d'Ophéa
- Traitement des flux de contacts entrants : qualification des appels, prise en charge, réponse immédiate ou donnant lieu à un transfert d'appel ou simplement différé si non réponse immédiate, traçabilité de l'avancement sous la forme d'un suivi et mise à jour des processus de traitement.

Ce marché est divisé en lots : non

Lieu d'exécution : Code NUTS: FRF11 Bas-Rhin

Lieu principal d'exécution: L'ensemble du patrimoine d'Ophéa

Critères d'attribution

Critères énoncés ci-dessous :

- Valeur technique / Pondération : 40%
- Prix - Pondération : 60%

Durée initiale de l'accord-cadre : 2 ans

Ce marché peut faire l'objet d'une reconduction : oui

Description des modalités ou du calendrier des reconductions :

L'accord-cadre est conclu pour une période initiale de 2 ans. L'accord-cadre est conclu à compter de la date de notification du contrat (date prévisionnelle Juin 2026). L'accord-cadre est reconduit tacitement jusqu'à son terme. Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 2. La durée de chaque période de reconduction est de 1 an. La durée maximale du contrat, toutes périodes confondues, est de 4 ans.

Des variantes seront prises en considération : non

Information sur les options : Options : non

Informations complémentaires :

L'accord-cadre est passé sans minimum et avec un maximum de 280 000 € HT pour la période initiale de 2 ans et de 140 000 € pour chaque période de reconduction soit un maximum de 560 000 € HT sur la durée total de l'accord-cadre. Il s'agit d'un accord-cadre à bons de commande mono-attributaire.

Dans l'hypothèse où le montant maximum annuel ne serait pas commandé par Ophéa, le reliquat pourra être reversé l'année suivante, sans que le montant maximum de chacun des titulaires ne soit dépassé sur la durée maximale du marché, dans le cas de figure où la reconduction serait réalisée.

Aucune forme de groupement imposée à l'attributaire.

Modalités essentielles de financement et de paiement et/ou références aux textes qui les réglementent :

Prestations réglées par des prix unitaires. Prix révisable annuellement. Aucune avance prévue. Délai global de paiement des prestations de 30 jours.

Conditions de participation :

Situation juridique, Capacité économique et financière, Capacité technique :

Références requises mentionnées dans les documents de la consultation

Type de procédure :

Appel d'offres ouvert soumis aux dispositions des articles L. 2124-2, R. 2124-2 1° et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique.

Information concernant l'accord sur les marchés publics (AMP) : Le marché est couvert par l'accord sur les marchés publics: oui

Date limite de réception des offres :

04-05-2026 (12:00)

Délai de validité des offres :

6 mois à compter de la date limite de réception des offres.

Renseignements complémentaires :

La candidature est présentée soit sous la forme des formulaires DC1 et DC2 (disponibles gratuitement sur le site www.economie.gouv.fr), soit sous la forme d'un Document Unique de Marché Européen (DUME).

La transmission des plis par voie électronique est imposée pour cette consultation. Elle est effectuée sur le profil d'acheteur. Les modalités de transmission des plis par voie électronique sont définies dans le règlement de la consultation.

Procédures de recours :

Instance chargée des procédures de recours

Tribunal administratif de Strasbourg,

31, Avenue de la Paix

67000 Strasbourg

Date d'envoi du présent avis : 2 avril 2026

Date d'envoi au Journal Officiel de l'Union Européenne : 31 mars 2026

Le Directeur Général
Julien MATTEI