



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

BOAMP.fr

Bulletin officiel des annonces des marchés publics

Avis de marché

Attention : les informations contenues dans l'extrait PDF peuvent dans certains cas ne pas présenter le texte intégral de l'annonce. Les extraits PDF des annonces du BOAMP ne constituent pas le format officiel, pour consulter le texte intégral au format officiel du présent avis, cliquez sur <https://www.boamp.fr/pages/avis/?q=idweb:26-95842>

Département(s) de publication : **92**

Annonce n° **26-95842**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Médiateur national de l'énergie

Forme juridique de l'acheteur : Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur : Affaires économiques

Section 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 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

Droit transnational applicable : Sans objet

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du 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 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 Renouvellement

Nombre maximal de renouvellements : 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

5.1.11 Documents de marché

Date limite de demande d'informations complémentaires : 19/10/2026 à 17:30

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 présentation :

Présentation par voie électronique : Autorisée

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

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

Catalogue électronique : Non autorisée

Date limite de réception des offres : 16/11/2026 à 17:30

Date limite de validité de l'offre : 160 Jour

Conditions du marché :

Le marché doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés :
Non

Facturation en ligne : Autorisée

La commande en ligne sera utilisée : non

Le paiement en ligne 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 réexamen

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

Section 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 : Greffe.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 : Comite consultatif national de reglements amiables de differends relatifs aux marches 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

Date d'envoi de l'avis : 05/10/2026 à 11:58

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible : français

Date d'envoi du présent avis à la publication : 05/10/2026