

548414-2026 - Competition

France – Telephone operator services – Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

OJ S 151/2026 07/08/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Email: antoine.audin@cnav.fr

Legal type of the buyer: Body governed by public law, controlled by a central government authority

Activity of the contracting authority: Social protection

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Description: Le présent marché a pour objet l'assistance au traitement des appels téléphoniques de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) Île-de-France (IDF). La Cnav se réserve le droit de passer des marchés complémentaires ou similaires dans les conditions de l'article R2122-7 du code de la commande publique.

Procedure identifier: 3b23d1b3-ce30-4406-bf8b-34b6a4149f71

Internal identifier: 2026-905-002

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79511000 Telephone operator services

Additional classification (cpv): 79512000 Call centre

2.1.2. Place of performance

Anywhere

Additional information: La prestation est exécutée dans les locaux du titulaire. Par ailleurs, des déplacements ponctuels sont à prévoir : déplacements du titulaire sur un site Cnav IDF (Créteil, Saint Denis ou Tours), notamment pour les réunions de suivi, ateliers de cadrage ou sessions de travail spécifiques. De même, sur demande de la Cnav, le titulaire lui permet de visiter ses locaux dans le cadre du contrôle de la bonne exécution du marché. En tout état de cause, cette demande respecte un préavis de 7 jours calendaires. Enfin, les réunions mentionnées dans le CCTP ont lieu dans les locaux de la Cnav (Dyonis à Saint-Denis) ou en visioconférence avec l'outil de la Cnav (à titre indicatif Microsoft Teams pour le moment). Le choix du lieu revient systématiquement à la Cnav et n'est pas susceptible d'entraîner une quelconque facturation supplémentaire.

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 6 458 333,34 EUR

Maximum value of the framework agreement: 10 000 000,00 EUR

2.1.4. General information

This procedure will be relaunched

Additional information: Le maximum est fixé à 10 000 000 Euros HT soit 12 000 000 Euros TTC. Les critères de sélection des offres sont présentés dans le Règlement de la consultation.

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Description: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Internal identifier: 1

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79511000 Telephone operator services

Additional classification (cpv): 79512000 Call centre

Options:

Description of the options: Les candidats ne sont pas autorisés à présenter de solution variante, d'option ou de prestations supplémentaires éventuelles. Tout candidat qui en proposera verra son offre rejetée.

5.1.2. Place of performance

Anywhere

Additional information: Le montant maximum est fixé à 10 000 000 Euros HT soit 12 000 000 Euros TTC sur la durée maximale du marché. Les critères de sélection des offres sont présentés dans le Règlement de la consultation.

5.1.3. Estimated duration

Duration: 4 Years

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 6 458 333,34 EUR

Maximum value of the framework agreement: 10 000 000,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

Additional information: La prestation est exécutée dans les locaux du titulaire. Par ailleurs, des déplacements ponctuels sont à prévoir : déplacements du titulaire sur un site Cnav IDF (Créteil, Saint Denis ou Tours), notamment pour les réunions de suivi, ateliers de cadrage ou sessions de travail spécifiques. De même, sur demande de la Cnav, le titulaire lui permet de visiter ses locaux dans le cadre du contrôle de la bonne exécution du marché. En tout état de cause, cette demande respecte un préavis de 7 jours calendaires. Enfin, les réunions

mentionnées dans le CCTP ont lieu dans les locaux de la Cnav (Dyonis à Saint-Denis) ou en visioconférence avec l'outil de la Cnav (à titre indicatif Microsoft Teams pour le moment). Le choix du lieu revient systématiquement à la Cnav et n'est pas susceptible d'entraîner une quelconque facturation supplémentaire. Le présent marché est conclu pour une durée de 1 an reconductible tacitement 3 fois 12 mois soit une durée maximale de 4 ans à compter de sa date de notification.

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Description: Prix

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 45

Criterion:

Type: Quality

Description: Valeur Technique décomposée comme suit : 1.1 - Méthodologie et le dispositif de suivi d'activité 11 1.2 - Qualité de l'équipe 19 1.3 - Qualité du dispositif technique 15 1.4 -

Pertinence des délais proposés 5

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 50

Criterion:

Type: Quality

Description: Aspect développement durable

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 5

5.1.11. Procurement documents

Deadline for requesting additional information: 16/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Address of the procurement documents: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://cnav.achatpublic.com/>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: French

Electronic catalogue: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 29/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 9 Months

Information about public opening:

Additional information: L'ouverture n'est pas publique

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Maximum number of participants: 1

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Mediation organisation: Tribunal administratif de Paris

Review organisation: Tribunal administratif de Paris

Information about review deadlines: Un référé précontractuel peut être introduit depuis le début de la procédure de passation jusqu'à la signature de l'accord-cadre. Le référé contractuel peut être introduit dans les conditions des articles L.551-13 et suivants du code de justice administrative. Le recours en contestation de la validité de l'accord-cadre par un tiers peut être intenté dans un délai de deux mois à compter des mesures de publicité appropriés.

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organisation providing offline access to the procurement documents: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organisation providing more information on the review procedures: Tribunal administratif de Paris

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Registration number: 18003503200010

Postal address: CNAV 76

Town: Paris cedex 19

Postcode: 75951

Country subdivision (NUTS): Paris (FR101)

Country: France

Email: antoine.audin@cnav.fr

Telephone: 0247887677

Internet address: <https://www.lassuranceretraite.fr/>

Information exchange endpoint (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

Buyer profile: <https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation providing offline access to the procurement documents

8.1. ORG-0002

Official name: Tribunal administratif de Paris

Registration number: 17750005500013

Postal address: 7 Rue de Jouy 75581, Paris Cedex 4

Town: Paris

Postcode: 75004

Country subdivision (NUTS): Paris (FR101)

Country: France

Email: greffe.taparis@juradm.fr

Telephone: (+33) 1 44 59 44 00

Fax: (+33) 1 44 59 46 46

Internet address: <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Information exchange endpoint (URL): <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Roles of this organisation:

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

Mediation organisation

Notice information

Notice identifier/version: 59773821-6c1e-464e-b66a-abb0c4920dcf - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 05/08/2026 15:52:56 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: French

Notice publication number: 548414-2026

OJ S issue number: 151/2026

Publication date: 07/08/2026