

269096-2026 - Mise en concurrence

France – Services informatiques – Solution de traitement des contacts sortants

OJ S 76/2026 20/04/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Adresse électronique: antoine.audin@cnav.fr

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public, contrôlé par une autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Protection sociale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Solution de traitement des contacts sortants

Description: Le présent marché a pour objet la mise à disposition d'une solution de traitement des contacts sortants multicanaux pour le compte de la Cnav (Caisse nationale d'assurance vieillesse), en mode SaaS, permettant le traitement des messages sortants via plusieurs canaux de communication, au travers d'un service logiciel distant.

Identifiant de la procédure: b328f3bc-2ef8-4125-b473-d8aff58c276a

Identifiant interne: 2026-536-004

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72500000 Services informatiques

Nomenclature complémentaire (cpv): 48333000 Logiciels de gestion des contacts, 72220000 Services de conseil en systèmes informatiques et conseils techniques

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)

Pays: France

Informations complémentaires: Présentation par voie électronique obligatoire Pas de visite obligatoire Pas de variantes, ni de prestations supplémentaires éventuelles Pas de tranche Pas de système d'acquisition dynamique Pas d'enchère électronique Montant maximum sur la durée maximale du marché : 5 670 000 Euros HT soit 6 800 004 Euros TTC Lieux d'exécution : locaux du titulaire ou Cnav Paris / Tours

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 0,00 EUR

Valeur maximale de l'accord-cadre: 5 670 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Solution de traitement des contacts sortants

Description: Le présent marché a pour objet la mise à disposition d'une solution de traitement des contacts sortants multicanaux pour le compte de la Cnav (Caisse nationale d'assurance vieillesse), en mode SaaS, permettant le traitement des messages sortants via plusieurs canaux de communication, au travers d'un service logiciel distant.

Identifiant interne: 1

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72500000 Services informatiques

Nomenclature complémentaire (cpv): 48333000 Logiciels de gestion des contacts, 72220000 Services de conseil en systèmes informatiques et conseils techniques

5.1.2. Lieu d'exécution

N'importe où

Informations complémentaires: Lieux d'exécution : Locaux du titulaire / Cnav Paris ou Tours

5.1.3. Durée estimée

Durée: 4 Ans

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 5 030 000,00 EUR

Valeur maximale de l'accord-cadre: 5 670 000,00 EUR

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

Informations complémentaires: Montant maximum : 5 670 000 Euros HT soit 6 804 000 Euros

TTC Le présent marché est conclu pour une durée initiale de 3 ans, reconductible tacitement une fois 12 mois soit une durée maximale de 4 ans à compter de sa date de notification.

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Description: 1 - Valeur technique 53 1.1 - La qualité technique opérateur (chantier 1) proposée en adéquation avec les besoins techniques demandés tel que décrit dans le chapitre « Initialisation opérateur » 10 1.2 - Performances/haute disponibilité de l'infrastructure technique 5 1.3 - Qualité fonctionnelle des services initiaux (chantier 2) en adéquation avec les besoins fonctionnels décrits dans le chapitre « Initialisation des services initiaux » 23 1.4 - Solution fonctionnelle proposée pour le service complémentaire (Passerelle RCS) décrit dans le

Chantier 4 – Service supplémentaire à la demande 2 1.5 - L'organisation projet et la méthodologie de migration proposée pour répondre aux chantiers 1 « Initialisation Services initiaux » et 5 - Réversibilité 8 1.6 - Obligation et engagements de service proposées pour assurer le suivi et le maintien en conditions opérationnelles 5

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 53

Critère:

Type: Prix

Description: Prix : Ce critère sera noté sur 40 points au regard du prix total indiqué dans le scénario de commande non contractuel permettant de départager les candidats.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 40

Critère:

Type: Qualité

Description: 2 - Aspect développement durable 7 2.1 - performance environnementale 2,5 2.2 - performance sociétale 2,5 2.3 - Accessibilité 2

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 7

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: français

Adresse des documents de marché: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_sFTGP0uH6R

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requête

Adresse de soumission: <https://cnav.achatpublic.com/>

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

Catalogue électronique: Non autorisée

Variante: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 26/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 9 Mois

Conditions du marché:

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

Facturation électronique: Requête

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Tribunal administratif de Paris

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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 appropriées.

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organisation qui traite les offres: Caisse nationale d'assurance vieillesse

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Numéro d'enregistrement: 18003503200010

Adresse postale: CNAV 76 110 Avenue de Flandre

Ville: Paris cedex 19

Code postal: 75951

Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)

Pays: France

Point de contact: Département Achats Marchés de la Caisse nationale d'assurance vieillesse

Adresse électronique: antoine.audin@cnav.fr

Téléphone: 02 47 88 76 77

Adresse internet: <https://www.lassuranceretraite.fr/>

Adresse URL pour l'échange d'informations: https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_sFTGP0uH6R

Profil de l'acheteur: <https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

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 qui reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation qui traite les offres

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Tribunal administratif de Paris

Numéro d'enregistrement: 17750005500013

Adresse postale: 7, rue de Jouy

Ville: Paris Cedex 4

Code postal: 75581

Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)

Pays: France

Point de contact: greffe.tapis@juradm.fr

Adresse électronique: greffe.tapis@juradm.fr

Téléphone: (+33) 1 44 59 44 00

Adresse internet: <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 36ecfdd5-9225-4fa8-88b2-a6ef06922715 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 17/04/2026 15:04:06 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

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

Numéro de publication de l'avis: 269096-2026

Numéro de publication au JO S: 76/2026

Date de publication: 20/04/2026