

548414-2026 - Mise en concurrence

France – Services de standard téléphonique – Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav
OJ S 151/2026 07/08/2026
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: 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.

Identifiant de la procédure: 3b23d1b3-ce30-4406-bf8b-34b6a4149f71

Identifiant interne: 2026-905-002

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79511000 Services de standard téléphonique

Nomenclature complémentaire (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.2. Lieu d'exécution

N'importe où

Informations complémentaires: 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. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 6 458 333,34 EUR

Valeur maximale de l'accord-cadre: 10 000 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Cette procédure sera relancée

Informations complémentaires: 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.

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Description: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Identifiant interne: 1

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79511000 Services de standard téléphonique

Nomenclature complémentaire (cpv): 79512000 Centre d'appels

Options:

Description des 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. Lieu d'exécution

N'importe où

Informations complémentaires: 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. Durée estimée

Durée: 4 Ans

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 6 458 333,34 EUR

Valeur maximale de l'accord-cadre: 10 000 000,00 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: 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. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

Description: Prix

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

Nombre critère d'attribution: 45

Critère:

Type: Qualité

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

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

Nombre critère d'attribution: 50

Critère:

Type: Qualité

Description: Aspect développement durable

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

Nombre critère d'attribution: 5

5.1.11. Documents de marché

Date limite de demande d'informations complémentaires: 16/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00)

Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Adresse des documents de marché: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

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

Date limite de réception des offres: 29/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 9 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Informations complémentaires: L'ouverture n'est pas publique

Conditions du marché:

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

Facturation électronique: Requise

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 médiation: Tribunal administratif de Paris

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 fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Tribunal administratif de Paris

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Numéro d'enregistrement: 18003503200010

Adresse postale: CNAV 76

Ville: Paris cedex 19

Code postal: 75951

Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)

Pays: France

Adresse électronique: antoine.audin@cnav.fr

Téléphone: 0247887677

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_Di5VFUHqYy

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

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Tribunal administratif de Paris

Numéro d'enregistrement: 17750005500013

Adresse postale: 7 Rue de Jouy 75581, Paris Cedex 4
Ville: Paris
Code postal: 75004
Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)
Pays: France
Adresse électronique: greffe.taparis@juradm.fr
Téléphone: (+33) 1 44 59 44 00
Télécopieur: (+33) 1 44 59 46 46
Adresse internet: <http://www.ta-paris.juradm.fr>
Adresse URL pour l'échange d'informations: <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours
Organisation chargée des procédures de médiation

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 59773821-6c1e-464e-b66a-abb0c4920dcf - 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: 05/08/2026 15:52:56 (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: 548414-2026
Numéro de publication au JO S: 151/2026
Date de publication: 07/08/2026