

548414-2026 - Mededinging

Frankrijk – Telefoonbedieningsdiensten – Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

OJ S 151/2026 07/08/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Caisse nationale d'assurance vieillesse

E-mail: antoine.audin@cnav.fr

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling onder zeggenschap van een centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Sociale bescherming

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: 3b23d1b3-ce30-4406-bf8b-34b6a4149f71

Interne identificatiecode: 2026-905-002

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79511000 Telefoonbedieningsdiensten

Aanvullende classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

2.1.2. Plaats van uitvoering

Waar dan ook

Aanvullende informatie: 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. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 6 458 333,34 EUR

Maximumwaarde van de raamovereenkomst: 10 000 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Deze procedure zal opnieuw worden opgestart

Aanvullende informatie: 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.

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

Titel: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Beschrijving: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Interne identificatiecode: 1

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79511000 Telefoonbedieningsdiensten

Aanvullende classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Opties:

Beschrijving van de opties: 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. Plaats van uitvoering

Waar dan ook

Aanvullende informatie: 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. Geraamde duur

Looptijd: 4 Jaren

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 6 458 333,34 EUR

Maximumwaarde van de raamovereenkomst: 10 000 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

Aanvullende informatie: 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. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Beschrijving: Prix

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 45

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: 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

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Aspect développement durable

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 5

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 16/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://cnav.achatpublic.com/>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Frans

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 29/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 9 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Aanvullende informatie: L'ouverture n'est pas publique

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 1

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie: Tribunal administratif de Paris

Organisatie voor beroepsprocedures: Tribunal administratif de Paris

Informatie over de termijnen voor beroep: 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.

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Tribunal administratif de Paris

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Registratienummer: 18003503200010

Postadres: CNAV 76

Stad: Paris cedex 19

Postcode: 75951

Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrijk

E-mail: antoine.audin@cnav.fr

Telefoon: 0247887677

Internetadres: <https://www.lassuranceretraite.fr/>

Eindpunt voor informatie-uitwisseling (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

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

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Tribunal administratif de Paris

Registratienummer: 17750005500013

Postadres: 7 Rue de Jouy 75581, Paris Cedex 4

Stad: Paris

Postcode: 75004

Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrijk

E-mail: greffe.tapis@juradm.fr

Telefoon: (+33) 1 44 59 44 00

Fax: (+33) 1 44 59 46 46

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

Eindpunt voor informatie-uitwisseling (URL): <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Bemiddelingsorganisatie

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 59773821-6c1e-464e-b66a-abb0c4920dcf - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 05/08/2026 15:52:56 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd,
Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Frans

Publicatienummer aankondiging: 548414-2026

Nummer uitgave PB S: 151/2026

Datum van bekendmaking: 07/08/2026