



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:24-40934>

Département(s) de publication : **75, 93**

Annonce n° **24-40934**

---

### Section 1 - Acheteur

#### 1.1 Acheteur

**Nom officiel** : Conservatoire National des Arts et Métiers Cnam

**Forme juridique de l'acheteur** : Organisme de droit public

**Activité du pouvoir adjudicateur** : Enseignement

### Section 2 - Procédure

#### 2.1 Procédure

**Titre** : Mise en œuvre et exploitation d'une solution de gestion de la relation client (CRM) pour le Cnam

**Description** : Le présent marché concerne la mise en œuvre et l'exploitation d'une solution de gestion de la relation client (CRM). Cette opération vise ainsi à optimiser et moderniser les parcours prospects/clients et partenaires. Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) décrit les objectifs fixés et les prestations à exécuter dans le cadre du présent marché.

**Identifiant de la procédure** : fdd0cb48-e859-43d5-ac1b-cdb7b656c35f

**Identifiant interne** : 24-001

**Type de procédure** : Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

##### 2.1.1 Objet

**Nature du marché** : Services

**Nomenclature principale ( cpv )** : 72500000 Services informatiques

**Nomenclature supplémentaire ( cpv )** : 72514200 Services de gestion d'installations pour le développement de systèmes informatiques

##### 2.1.2 Lieu d'exécution

**Adresse postale** : 61 rue du Landy

**Ville** : Saint-Denis

**Code postal** : 93210

**Subdivision pays (NUTS)** : Seine-Saint-Denis ( FR106 )

**Pays** : France

#### 2.1.2 Lieu d'exécution

**Adresse postale** : 292 rue Saint Martin

**Ville** : Paris

**Code postal** : 75003

**Subdivision pays (NUTS)** : Paris ( FR101 )

**Pays** : France

#### 2.1.4 Informations générales

**Base juridique** :

Directive 2014/24/UE

#### 2.1.6 Motifs d'exclusion

Motifs d'exclusion purement nationaux :

## Section 5 - Lot

### 5.1 Lot : LOT-0001

**Titre** : Mise en oeuvre et exploitation d'une solution de gestion de la relation client (CRM) pour le Cnam

**Description** : Le présent marché concerne la mise en oeuvre et l'exploitation d'une solution de gestion de la relation client (CRM). Cette opération vise ainsi à optimiser et moderniser les parcours prospects/clients et partenaires. Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) décrit les objectifs fixés et les prestations à exécuter dans le cadre du présent marché.

**Identifiant interne** : 24-001

#### 5.1.1 Objet

**Nature du marché** : Services

**Nomenclature principale ( cpv )**: 72500000 Services informatiques

**Nomenclature supplémentaire ( cpv )**: 72514200 Services de gestion d'installations pour le développement de systèmes informatiques

#### 5.1.2 Lieu d'exécution

**Adresse postale** : 61 rue du Landy

**Ville** : Saint-Denis

**Code postal** : 93210

**Subdivision pays (NUTS)** : Seine-Saint-Denis ( FR106 )

**Pays** : France

**Informations complémentaires** :

### 5.1.2 Lieu d'exécution

**Adresse postale** : 292 rue Saint Martin

**Ville** : Paris

**Code postal** : 75003

**Subdivision pays (NUTS)** : Paris ( FR101 )

**Pays** : France

**Informations complémentaires** :

### 5.1.3 Durée estimée

**Date de début** : 02/09/2024

**Durée** : 24 MONTH

### 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)**

### 5.1.9 Critères de sélection

**Critère** :

**Type** : Capacité technique et professionnelle

**Description** : Présentation de l'équipe et des moyens techniques - Cf article 5.2.2 du règlement de la consultation

**Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à convoquer pour la seconde étape de la procédure**

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 30

**Critère** :

**Type** : Capacité technique et professionnelle

**Description** : Présentation des références - Cf article 5.2.2 du règlement de la consultation

**Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à convoquer pour la seconde étape de la procédure**

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 40

**Critère** :

**Type** : Autre

**Nom** : Lettre de motivation

**Description** : Présentation de l'intérêt du candidat pour le marché - Cf article 5.2.4 du règlement de la consultation

**Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à convoquer pour la seconde étape de la procédure**

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 30

**Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes :**

**Nombre minimal de candidats à convoquer pour la seconde étape de la procédure**  
: 3

**Nombre maximal de candidats à convoquer pour la seconde étape de la procédure**  
: 7

**L'acheteur se réserve le droit d'attribuer le marché sur la base des offres initiales sans mener de négociations**

#### 5.1.10 Critères d'attribution

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Description :** Présentation de la politique RSE du candidat (cf article 5.3.1.3 du RC)

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 10

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Description :** Présentation de l'équipe affectée à la mission (cf article 5.3.1.2 du RC)

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 15

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Description :** Méthodologie mise en œuvre pour l'exécution de la mission, types de solutions proposées, description des prestations de maîtrise d'œuvre (cf article 5.3.1.1 du RC)

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 35

**Critère :**

**Type :** Prix

**Description :** Prix selon DPGF

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 40

#### 5.1.11 Documents de marché

**Adresse des documents de marché :** <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise>,

#### 5.1.12 Conditions du marché public

**Conditions de présentation :**

**Présentation par voie électronique :** Requise

**Adresse de présentation :** <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise>

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

**Catalogue électronique :** Non autorisée

**Variantes :** Non autorisée

**Date limite de réception des offres :** 13/05/2024 à 12:00

**Date limite de validité de l'offre :** 120 DAY

**Conditions du marché :**

**Facturation en ligne :** Requête

**La commande en ligne sera utilisée :** 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 Règlement Amiable des Différends ou Litiges relatifs aux Marchés Publics

**Organisation chargée des procédures de recours :** Tribunal Administratif de Paris

**Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours :** Tribunal Administratif de Paris

## Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0004

**Nom officiel :** Comité Consultatif National de Règlement Amiable des Différends ou Litiges relatifs aux Marchés Publics

**Numéro d'enregistrement :** 11002001300097

**Adresse postale :** 6 rue Louise Weiss Bâtiment Condorcet

**Ville :** Paris

**Code postal :** 75013

**Subdivision pays (NUTS) :** Paris ( FR101 )

**Pays :** France

**Adresse électronique :** [ccnra@finances.gouv.fr](mailto:ccnra@finances.gouv.fr)

**Téléphone :** 0144871717

**Rôles de cette organisation :**

## Organisation chargée des procédures de médiation

### 8.1 ORG-0002

**Nom officiel** : Conservatoire National des Arts et Métiers Cnam

**Numéro d'enregistrement** : 19753471200017

**Adresse postale** : 292 rue Saint Martin

**Ville** : Paris

**Code postal** : 75003

**Subdivision pays (NUTS)** : Paris ( FR101 )

**Pays** : France

**Point de contact** : Service des achats

**Adresse électronique** : achats@lecnam.net

**Téléphone** : 0140272000

**Rôles de cette organisation** :

**Acheteur**

### 8.1 ORG-0003

**Nom officiel** : Tribunal Administratif de Paris

**Numéro d'enregistrement** : 17750005500013

**Adresse postale** : 7 rue de Jouy

**Ville** : Paris cedex 04

**Code postal** : 75181

**Subdivision pays (NUTS)** : Paris ( FR101 )

**Pays** : France

**Adresse électronique** : greffe.ta@juradm.fr

**Téléphone** : 0144594400

**Télécopieur** : 0144594646

**Rôles de cette organisation** :

**Organisation chargée des procédures de recours**

**Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours**

## Section 11 - Informations relatives à l'avis

### 11.1 Informations relatives à l'avis

**Identifiant/version de l'avis** : 7d47b9ab-fba3-4b86-959e-74cb445c1db8 - 01

**Type de formulaire** : Mise en concurrence

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

**Date d'envoi de l'avis : 08/04/2024 à 12:48**

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

## **11.2 Informations relatives à la publication**

---

**Date d'envoi du présent avis à la publication : 08/04/2024**