



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:24-140254>

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

Annonce n° **24-140254**

---

### Section 1 - Acheteur

#### 1.1 Acheteur

**Nom officiel** : CAISSE CENTRALE MSA

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

**Activité du pouvoir adjudicateur** : Protection sociale

### Section 2 - Procédure

#### 2.1 Procédure

**Titre** : Réalisation d'une enquête nationale de satisfaction

**Description** : Dans le cadre de la COG 2021-2025, la CCMSA s'est engagée pour une qualité de service homogène et exigeante. Dans une optique d'amélioration continue, la MSA mesure tous les ans la satisfaction des adhérents sur la qualité de service rendu dans l'hexagone et dans les départements et régions d'outre - mer.

**Identifiant de la procédure** : 65c2ce0a-c37a-498f-9a05-44a5ea781bbd

**Type de procédure** : Ouverte

##### 2.1.1 Objet

**Nature du marché** : Services

**Nomenclature principale ( cpv )** : 79311210 Services d'enquête téléphonique

**Nomenclature supplémentaire ( cpv )** : 79311200 Services de réalisation d'enquêtes

##### 2.1.4 Informations générales

**Informations complémentaires** : La présente consultation a pour objet de modalités de réalisation d'enquêtes nationales de satisfaction auprès des adhérents et des agents sur la qualité de service rendu dans l'hexagone et dans les départements et régions d'outre - mer.

**Base juridique** :

#### 2.1.6 Motifs d'exclusion

Manquement aux obligations dans le domaine du droit social :

## Section 5 - Lot

### 5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0001

**Titre** : Réalisation d'une enquête nationale de satisfaction

**Description** : Réalisation d'une enquête nationale de satisfaction

**Identifiant interne** : LOT 1

#### 5.1.1 Objet

**Nature du marché** : Services

**Nomenclature principale ( cpv )** : 79311210 Services d'enquête téléphonique

**Nomenclature supplémentaire ( cpv )** : 79311200 Services de réalisation d'enquêtes

#### 5.1.2 Lieu d'exécution

**Adresse postale** : 19 rue de Paris

**Ville** : Bobigny

**Code postal** : 93013

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

**Pays** : France

**Informations complémentaires** :

#### 5.1.3 Durée estimée

**Autre durée** : Inconnu

#### 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** : Le présent marché prend effet à compter de sa date de notification pour une durée 2 ans. Il sera tacitement renouvelable deux fois un (1) an dans la limite totale de 4 ans.

#### 5.1.9 Critères de sélection

**Critère** :

**Type** : Capacité technique et professionnelle

**Description** : Voir RC

#### 5.1.10 Critères d'attribution

**Critère** :

**Type** : Prix

**Description** : Voir RC

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 40

**Critère** :

**Type** : Qualité

**Description** : • Critère 2 : Valeur technique : 60 % Sous-critère n°1 : Compréhension du contexte et de la demande (20%), Sous-critère n°2 : Approche méthodologique (10%), Sous-critère n°3 : Restitution des résultats et recommandations (10%). Sous critère n°4 : Proposition de benchmark dans les secteurs privés ou publics sur des études sur la relation clients (10%) Sous critères n°5 : Expérience de l'équipe (protection sociale, service public et expérience clients (10%) : appréciée en fonction de l'étude des CV et du parcours professionnel des intervenants.

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 60

#### 5.1.11 Documents de marché

**Adresse des documents de marché** : <https://www.achatpublic.com>

#### 5.1.12 Conditions du marché public

**Conditions de présentation** :

**Présentation par voie électronique** : Requise

**Adresse de présentation** : <https://www.achatpublic.com>

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

**Catalogue électronique** : Autorisée

**Variantes** : Non autorisée

**Date limite de réception des offres** : 13/01/2025 à 12:00

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

**Conditions du marché** :

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

**Facturation en ligne** : Autorisée

**La commande en ligne sera utilisée** : oui

**Le paiement en ligne sera utilisé** : oui

**Informations relatives aux délais de recours** : Sur le fondement du décret no2009-1456 du 27 novembre 2009 relatif aux procédures de recours applicables aux contrats de la commande publique, il existe deux types de référés en matière de marchés publics ( articles 1441-1 et suivants du code de procédure civile): - avant la notification du marché, le référé précontractuel. - le référé contractuel après la signature du contrat

#### 5.1.15 Techniques

**Accord-cadre :**

Accord-cadre, sans remise en concurrence

**Informations sur le système d'acquisition dynamique :**

Pas de système d'acquisition dynamique

**Enchère électronique : non**

#### 5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen

**Organisation chargée des procédures de recours : TRIBUNAL JUDICIAIRE DE PARIS**

## Section 8 - Organisations

### 8.1 ORG-0001

**Nom officiel :** CAISSE CENTRALE MSA

**Numéro d'enregistrement :** 30299044500033

**Adresse postale :** 19 RUE DE PARIS

**Ville :** Bobigny

**Code postal :** 93013

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

**Pays :** France

**Adresse électronique :** marchespublicsdaji.blf@ccmsa.msa.fr

**Téléphone :** 0141637575

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

**Rôles de cette organisation :**

**Acheteur**

### 8.1 ORG-0002

**Nom officiel :** TRIBUNAL JUDICIAIRE DE PARIS

**Numéro d'enregistrement :** 17750111101763

**Ville :** Paris

**Code postal :** 75017

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

**Pays :** France

**Adresse électronique :** tj-paris@justice.fr

**Téléphone :** 0144325151

**Rôles de cette organisation :**

**Organisation chargée des procédures de recours**

## **Section 11 - Informations relatives à l'avis**

### **11.1 Informations relatives à l'avis**

**Identifiant/version de l'avis** : 218606c6-4630-40ef-aa0f-b0f828aa621e - 01

**Type de formulaire** : Mise en concurrence

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

**Date d'envoi de l'avis** : 13/12/2024 à 13:00

**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** : 13/12/2024