



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:25-7428>

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

Annonce n° **25-7428**

---

### Section 1 - Acheteur

#### 1.1 Acheteur

**Nom officiel** : Caisse nationale de l'assurance maladie

**Forme juridique de l'acheteur** : Autorité publique centrale

**Activité du pouvoir adjudicateur** : Santé

### Section 2 - Procédure

#### 2.1 Procédure

**Titre** : PRESTATION DE PRISE EN CHARGE DES CONTACTS ENTRANTS DU SUPPORT « MON ESPACE SANTE »

**Description** : L'objet de l'accord-cadre est la réalisation de prestations de prise en charge des contacts entrants du support Mon Espace Santé.

**Identifiant de la procédure** : b8bf5d56-996a-4163-8ed4-ef01f8ce1389

**Identifiant interne** : AC.2025.1998

**Type de procédure** : Ouverte

##### 2.1.1 Objet

**Nature du marché** : Services

**Nomenclature principale ( cpv )** : 64210000 Services de téléphonie et de transmission de données

##### 2.1.4 Informations générales

**Cette procédure ou ce lot annulé(e) ou infructueux(-se) sera relancé(e)**

**Base juridique** :

Directive 2014/24/UE

##### 2.1.6 Motifs d'exclusion

Motifs d'exclusion purement nationaux : Les motifs d'exclusion de plein droit sont détaillés aux articles L. 2141-1 à 2141-14 du Code de la commande publique.

## Section 5 - Lot

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

**Titre :** PRESTATION DE PRISE EN CHARGE DES CONTACTS ENTRANTS DU SUPPORT « MON ESPACE SANTE »

**Description :** L'accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations de prise en charge des contacts entrants du support Mon Espace Santé.

**Identifiant interne :** AC.2025.1998

#### 5.1.1 Objet

**Nature du marché :** Services

**Nomenclature principale ( cpv ):** 64210000 Services de téléphonie et de transmission de données

#### 5.1.3 Durée estimée

**Durée :** 48 Mois

#### 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

#### 5.1.9 Critères de sélection

**Critère :**

**Type :** Capacité technique et professionnelle

**Nom :** Nombre minimal de conseillers en France en 2022 et 2023.

**Description :** Nombre minimal de conseillers en 2022 et 2023 : 2 750 positions de conseillers en France

**Utilisation de ce critère :** Utilisé

#### 5.1.11 Documents de marché

**Date limite de demande d'informations complémentaires :** 18/02/2025 à 23:00

**Adresse des documents de marché :** <https://www.marches-publics.gouv.fr/index.php?page=Agent.PubliciteConsultation&id=MjY5MjQ5OA==&fullWidth=true>

#### 5.1.12 Conditions du marché public

**Conditions de présentation :**

**Présentation par voie électronique :** Requise

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

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

**Catalogue électronique** : Non autorisée

**Date limite de réception des offres** : 28/02/2025 à 14:00

**Date limite de validité de l'offre** : 270 Jour

**Conditions du marché :**

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

**Facturation en ligne** : Requise

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

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

**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 médiation** : Caisse nationale de l'assurance maladie

**Organisation chargée des procédures de recours** : Tribunal administratif de PARIS

**Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours** : Caisse nationale de l'assurance maladie

## **Section 8 - Organisations**

**8.1 ORG-0002**

**Nom officiel** : Caisse nationale de l'assurance maladie

**Numéro d'enregistrement** : 18003502402369

**Département** : Paris

**Adresse postale** : 50, avenue du Professeur André Lemierre

**Ville** : Paris

**Code postal** : 75986

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

**Pays** : France

**Point de contact** : CNAM - Département du budget et de la sécurisation des achats (DBCSA)

**Adresse électronique** : Dbcsa.CNAM@assurance-maladie.fr

**Téléphone** : 0172601661

**Adresse internet** : <https://www.ameli.fr/assure>

**Point de terminaison pour l'échange d'informations (URL)** : <https://www.marches-publics.gouv.fr/index.php?page=Agent.PubliciteConsultation&id=MjY5MjQ5OA==&fullWidth=true>

**Profil de l'acheteur** : <https://www.marches-publics.gouv.fr/index.php?page=Agent.PubliciteConsultation&id=MjY5MjQ5OA==&fullWidth=true>

**Rôles de cette organisation** :

**Acheteur**

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

**Organisation chargée des procédures de médiation**

## 8.1 ORG-0003

**Nom officiel** : Tribunal administratif de PARIS

**Numéro d'enregistrement** : 17750005500013

**Département** : Paris

**Adresse postale** : 7 rue de JOUY

**Ville** : Paris

**Code postal** : 75004

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

**Pays** : France

**Point de contact** : Greffe du tribunal.

**Adresse électronique** : [greffe.ta-paris@juradm.fr](mailto:greffe.ta-paris@juradm.fr)

**Téléphone** : 0144594400

**Télécopieur** : 0144594646

**Adresse internet** : <https://paris.tribunal-administratif.fr/>

**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** : d82625e4-810a-4fe9-9d7b-59a134c1a44b - 01

**Type de formulaire** : Mise en concurrence

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

**Date d'envoi de l'avis** : 21/01/2025 à 15:50

**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 : 21/01/2025