



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:25-48547>

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

Annonce n° **25-48547**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Caisse Nationale des Allocations Familiales

Forme juridique de l'acheteur : Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur : Protection sociale

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Le marché a pour objet la fourniture de services d'externalisation pour assurer la prise en charge d'une partie des appels entrants de la Branche Famille, permettant de répondre à des demandes simples des usagers et/ou de partenaires, et ce du lundi au vendredi de 9h à 16h30 sans interruption.

Description : Le marché a pour objet la fourniture de services d'externalisation pour assurer la prise en charge d'une partie des appels entrants de la Branche Famille, permettant de répondre à des demandes simples des usagers et/ou de partenaires, et ce du lundi au vendredi de 9h à 16h30 sans interruption.

Identifiant de la procédure : 30b04cbb-75e3-48cb-8b54-abe7e572bc21

Type de procédure : Ouverte

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

2.1.6 Motifs d'exclusion

Manquement aux obligations dans le domaine du droit du travail : L'ensemble des motifs d'exclusion sont prévus dans le règlement de la consultation

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0001

Titre : Prestation d'externalisation du traitement de flux téléphoniques de la branche Famille

Description : Le marché a pour objet la fourniture de services d'externalisation pour assurer la prise en charge d'une partie des appels entrants de la Branche Famille, permettant à des demandes simples des usagers et/ou de partenaires, et ce du lundi au vendredi de 9h à 16h30 sans interruption.

Identifiant interne : 03/25

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

5.1.3 Durée estimée

Durée : 24 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

Informations complémentaires : le présent marché est reconductible deux fois, pour une durée de 12 mois, sans que sa durée totale puisse excéder 48 mois.

5.1.7 Marché public stratégique

Objectif social promu : Possibilités d'emploi des chômeurs de longue durée, des personnes défavorisées et/ou des personnes handicapées

5.1.9 Critères de sélection

Critère :

Type : Capacité économique et financière

Description : Le pouvoir adjudicateur s'assure que le candidat détient les capacités économiques et financières nécessaires pour l'exécution du marché. Il est exigé le niveau minimal de capacité suivant : 30 000 000,00Euros HT de chiffre d'affaires. Chaque candidat communique une déclaration de son chiffre d'affaires (HT) global annuel sur les trois derniers exercices disponibles.

Critère :

Type : Capacité technique et professionnelle

Description : Le pouvoir adjudicateur s'assure que le candidat possède les ressources humaines et techniques et l'expérience nécessaires pour exécuter le marché avec un niveau de qualité approprié. Il est exigé le niveau minimal de capacité suivant : 1 000 personnes. Chaque candidat communique : - une

déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années ; - une liste des principaux services fournis au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date (année) et le destinataire public ou privé.

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Qualité

Description : Valeur technique est appréciée au regard de 4 sous-critères : Organisation proposée (15 points), Solution technique (10 points), Performance du service (15 points), Evolutivité et flexibilité (10 points).

Pondération (points, valeur exacte) : 50

Critère :

Type : Prix

Description : Le critère « Prix » (45 points) est apprécié au regard du montant total TTC des prestations sur la durée totale de l'accord-cadre tel qu'issu du devis quantitatif estimatif (DQE).

Pondération (points, valeur exacte) : 45

Critère :

Type : Qualité

Description : Le critère "Développement durable" (5 points) est apprécié au regard de 2 sous-critères : Nombre d'heures d'insertion supplémentaires à réaliser au-delà de l'objectif (3 points) et les autres engagements en matière de développement durable et de qualité de vie au travail (2 points)

Pondération (points, valeur exacte) : 5

5.1.11 Documents de marché

Date limite de demande d'informations complémentaires : 26/05/2025 à 23:59

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

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

Variantes : Non autorisée

Date limite de réception des offres : 03/06/2025 à 15:00

Date limite de validité de l'offre : 6 Mois

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 : Comité consultatif national de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics, Direction des affaires juridiques Sous-direction du droit de la commande publique Bureau économie, statistiques et techniques de l'achat public / 1C

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-0001

Nom officiel : Caisse Nationale des Allocations Familiales

Numéro d'enregistrement : 18003506500036

Adresse postale : 32 avenue de la Sibelle

Ville : Paris cedex14

Code postal : 75685

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse électronique : marches@cnaf.fr

Téléphone : 0145656719

Rôles de cette organisation :

Acheteur

8.1 ORG-0002

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.taparis@juradm.fr

Téléphone : 0144594400

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1 ORG-0003

Nom officiel : Comité consultatif national de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics, Direction des affaires juridiques Sous-direction du droit de la commande publique Bureau économie, statistiques et techniques de l'achat public / 1C

Numéro d'enregistrement : 1200000960002

Adresse postale : Bâtiment Condorcet - Télédocus 353 6 rue Louise Weiss

Ville : Paris cedex 13

Code postal : 75703

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse électronique : ccra.daj@finances.gouv.fr

Téléphone : 0144970422

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de médiation

Section 11 - Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : 38d00bf7-b6a1-492a-b9b4-8a60578a25dd - 01

Type de formulaire : Mise en concurrence

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

Date d'envoi de l'avis : 29/04/2025 à 10:45

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 : 29/04/2025