



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

BOAMP.fr

Bulletin officiel des annonces des marchés publics

Avis d'attribution 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:25-90457>

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

Annonce n° **25-90457**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Caisse nationale des Allocations familiales (CNAF)

Forme juridique de l'acheteur : Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur : Protection sociale

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

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 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 : c90960e7-ccec-41b8-9e9a-0bbb445751c1

Avis précédent : 279630-2025

Identifiant interne : 03/25

Type de procédure : Ouverte

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv) : 79512000 Centre d'appels

2.1.2 Lieu d'exécution

Pays : France

N'importe où dans le pays donné

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

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 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 interne : 03/25

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

5.1.2 Lieu d'exécution

Pays : France

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires :

5.1.3 Durée estimée

Durée : 24 Mois

5.1.4 Renouvellement

Nombre maximal de renouvellements : 2

Autres informations sur le renouvellement : le présent marché est reconductible deux fois, pour une durée de 12 mois, sans que sa durée totale puisse excéder 48 mois.

5.1.6 Informations générales

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

5.1.7 Marché public stratégique

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

5.1.10 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), Évolutivité et flexibilité (10 points)

Catégorie du critère d'attribution seuil : Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution : 50

Critère :

Type : Qualité

Description : Le critère "Développement durable" (5 points) est apprécié au regard de 2 sous-critères : Nombre d'heures d'insertion supplémentaire 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)

Catégorie du critère d'attribution seuil : Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution : 5

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).

Catégorie du critère d'attribution seuil : Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution : 45

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

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 informations complémentaires sur la procédure de passation de marché : Caisse nationale des Allocations familiales (CNAF)

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché : Caisse nationale des Allocations familiales (CNAF)

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

Organisation qui signe le marché : Caisse nationale des Allocations familiales (CNAF)

Section 6 - Résultats

Valeur de tous les contrats attribués dans cet avis : 45,000,000 Euro

6.1 Résultat – Identifiants des lots : LOT-0001

Au moins un lauréat a été choisi.

6.1.2 Informations sur les lauréats

Lauréat :

Nom officiel : CONCENTRIX

Offre :

Identifiant de l'offre : OFFRE CONCENTRIX - lot 1

Identifiant du lot ou groupe de lots : LOT-0001

Valeur de l'offre : 45,000,000 Euro

Sous-traitance : Non

Informations relatives au marché :

Identifiant du marché : LOT 1

Date à laquelle le lauréat a été choisi : 18/07/2025

Date de conclusion du marché : 07/08/2025

Le marché est attribué dans le contexte d'un accord-cadre : oui

Avis qui a créé l'accord-cadre : 279630-2025

Organisation qui signe le marché : Caisse nationale des Allocations familiales (CNAF)

6.1.4 Informations statistiques

Offres ou demandes de participation reçues :

Type de soumissions reçues : Offres présentées par voie électronique

Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues : 8

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : Caisse nationale des Allocations familiales (CNAF)

Numéro d'enregistrement : 18003506500036

Ville : Paris cedex 14

Code postal : 75685

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse électronique : marches@cnafr.fr

Téléphone : 0145656719

Rôles de cette organisation :

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché

Organisation qui signe le marché

8.1 ORG-0004

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 - Télédoc 353 6 rue Louis 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

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.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-0002

Nom officiel : CONCENTRIX

Taille de l'opérateur économique : Grande

Numéro d'enregistrement : 43197737000045

Ville : Paris

Code postal : 75017

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse électronique : accueil.paris@concentrix.com

Téléphone : 0144403340

Rôles de cette organisation :

Soumissionnaire

Lauréat de ces lots : LOT-0001

Le lauréat est coté sur un marché réglementé

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : c67495a7-abf3-4e8c-bef9-ac8cb348cec0 - 01

Type de formulaire : Résultats

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

Date d'envoi de l'avis : 07/08/2025 à 14:10

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

Date d'envoi du présent avis à la publication : 07/08/2025