



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:26-2687>

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

Annonce n° **26-2687**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Agence du Numérique en Santé

Forme juridique de l'acheteur : Groupement d'autorités publiques

Activité du pouvoir adjudicateur : Santé

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Prestations de centre de relation client sur les produits et services de l'ANS

Description : Le marché public couvre notamment sur le pilotage opérationnel de l'activité, la prise en charge et le traitement multicanal des sollicitations clients, la formation initiale continue des équipes opérationnelles du titulaire, incluant la mise à jour et la consolidation des supports pédagogiques. Il s'agit d'un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande, exécuté au fur et à mesure des besoins de l'Agence du Numérique en Santé (ANS). Il est conclu pour une durée ferme de vingt-quatre (24) mois, à compter de sa date de notification au Titulaire, reconductible tacitement deux (2) fois, pour une période de douze (12) mois à chaque reconduction, sans que sa durée totale ne puisse excéder quarante-huit (48) mois.

Identifiant de la procédure : 74b6b6b8-06c8-4480-9a52-352a08f08b69

Identifiant interne : 2025-05

Type de procédure : Ouverte

La procédure est accélérée : non

Principales caractéristiques de la procédure : Le marché est passé selon une procédure d'appel d'offres ouvert, en application des articles L. 2124-1, L. 2124-2, ainsi que des articles R. 2124-1, R. 2124-2 1° et R. 2161-5 du Code de la commande publique. Il s'agit d'un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande, exécuté au fur et à mesure des besoins de l'Agence du Numérique en Santé (ANS), conformément aux articles L. 2125-1, 1°, R. 2124-2, 1°, R. 2162-6, ainsi qu'aux articles R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique. En application de l'article R. 2162-4, 2° du même code, l'accord-cadre, dépourvu de montant minimum, fixe le montant maximum suivant : 20 000 000 euros HT, soit 24 000 000 euros TTC. A titre purement

indicatif et sans engagement de la part de l'ANS, il est précisé que le montant global estimé de l'accord-cadre est quant à lui de 16 500 000 euros HT, soit 19 800 000 euros TTC, sur la durée maximale de l'accord-cadre (reconductions comprises). L'accord-cadre est conclu pour une durée ferme de vingt-quatre (24) mois, à compter de sa date de notification au Titulaire, reconductible tacitement deux (2) fois, pour une période de douze (12) mois à chaque reconduction, sans que sa durée totale ne puisse excéder quarante-huit (48) mois. Les bons de commande sont émis après notification du marché et au fur et à mesure de l'apparition des besoins de l'ANS, dans les conditions prévues au CCAP. En application des articles R. 2151-8, 1° a) et R. 2151-10 du Code de la commande publique, les candidats sont autorisés à présenter une variante facultative, dans les conditions spécifiées au règlement de la consultation.

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.2 Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

2.1.3 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 16,500,000 Euro

Valeur maximale de l'accord-cadre : 20,000,000 Euro

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0001

Titre : Prestations de centre de relation client sur les produits et services de l'ANS.

Description : Le marché public a pour objet la fourniture de prestations de centre de relation client portant sur l'ensemble des produits et services de l'Agence du Numérique en Santé (ANS). Il couvre notamment : le pilotage opérationnel de l'activité, la prise en charge et le traitement multicanal des sollicitations clients, la formation initiale continue des équipes opérationnelles du titulaire, incluant la mise à jour et la consolidation des supports pédagogiques. Le détail des prestations est défini dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et ses annexes.

Identifiant interne : 2025-05

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

5.1.2 Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Informations complémentaires :

5.1.3 Durée estimée

Durée : 48 Mois

5.1.5 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 16,500,000 Euro

5.1.6 Informations générales

Il s'agit d'un marché récurrent

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

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Prix

Nom : Prix

Description : Le prix n'est pas le seul critère d'attribution, tous les critères sont énoncés au sein de l'article 12.2 du règlement de consultation.

Critère :

Type : Qualité

Nom : Technique

Description : Le critère technique est composé des critères suivants : 1. Compréhension des besoins ; 2. Qualité de l'organisation et des profils proposés pour la réalisation des prestations ; 3. Qualité technique et méthodologique des dispositifs mis en oeuvre pour la réalisation des prestations ; 4. Qualité de la méthodologie proposée pour répondre aux exigences de sécurité ; 5. Démarche de développement durable mise en oeuvre dans le cadre de l'exécution des prestations. Le détail des sous-critères et pondérations figure à l'article 12.2 du règlement de consultation.

5.1.11 Documents de marché

Adresse des documents de marché : https://agence-numerique-sante.e-marchespublics.com/pack/annonce_marche_public_29195_1135169.html

5.1.12 Conditions du marché public

Conditions de présentation :

Présentation par voie électronique : Requise

Adresse de présentation : <https://agence-numerique-sante.e-marchespublics.com>

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

Catalogue électronique : Non autorisée

Variantes : Autorisée

Date limite de réception des offres : 20/02/2026 à 12:00

Date limite de validité de l'offre : 6 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique :

Date d'ouverture : 20/02/2026 à 13:30

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 : non

Le paiement en ligne sera utilisé : non

5.1.15 Techniques

Accord-cadre :

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de participants : 99

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 : Tribunal administratif de Paris

Organisation chargée des procédures de recours : Tribunal administratif de Paris

Informations relatives aux délais de recours : Les voies et délais de recours contre la présente procédure sont les suivants : - un référé précontractuel depuis le début de la procédure de passation jusqu'à la signature du contrat, devant le juge des référés du tribunal administratif susmentionné (articles L.551-1 à L.551-4 et L.551-10 à L.551-12 du code de justice administrative) ; - un référé contractuel (articles L.551-13 à L.551-23 et R.551-7 du code de justice administrative) dans un délai de 31 jours suivant la date de publication de l'avis d'attribution, ou pendant six mois à compter du lendemain de la date d'attribution du marché si aucun avis d'attribution n'a été publié ; - un recours pour excès de pouvoir devant le Tribunal Administratif susmentionné, dans un délai de deux mois à compter de la publication ou de la notification de la décision ou de l'acte attaqué (article R.421-1 du code de justice administrative) ; - un recours de pleine juridiction dans un délai de deux mois à compter de l'accomplissement des mesures de publicité mentionnant la conclusion du contrat et les modalités de sa consultation (CE, n°358994 du 4 avril 2014, Département du Tarn et Garonne). Dans le cadre de ce recours, la requête peut être accompagnée d'une demande tendant à la suspension de l'exécution du contrat. Pour que cette demande soit recevable, les conditions strictes du référé suspension doivent être réunies (urgence et doute sérieux).

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché : Agence du Numérique en Santé

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : Agence du Numérique en Santé

Numéro d'enregistrement : 187 512 751 00038

Adresse postale : 2-10 Rue d'Oradour-sur-Glane

Ville : Paris

Code postal : 75015

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse électronique : ans-marches@esante.gouv.fr

Téléphone : +33 158456312

Adresse internet : <https://esante.gouv.fr/>

Profil de l'acheteur : <https://agence-numerique-sante.e-marchespublics.com>

Rôles de cette organisation :

Acheteur

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

8.1 ORG-0002

Nom officiel : Tribunal administratif de Paris

Numéro d'enregistrement : 17750005500013

Adresse postale : 7 rue de Jouy

Ville : Paris

Code postal : 75181

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Organisation chargée des procédures de médiation

8.1 ORG-0000

Nom officiel : DEMATIS

Numéro d'enregistrement : 45072478600030

Ville : Paris

Code postal : 75015

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse électronique : contact@dematis.com

Téléphone : +33 172365548

Adresse internet : www.dematis.com

Rôles de cette organisation :

TED eSender

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : d784d6a2-4a9d-4140-bc2e-3d2d5a000716 - 01

Type de formulaire : Mise en concurrence

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

Date d'envoi de l'avis : 09/01/2026 à 14:00

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

Date d'envoi du présent avis à la publication : 09/01/2026