



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:26-22084>

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

Annonce n° **26-22084**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Ministères sociaux

Forme juridique de l'acheteur : Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur : Santé

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : CommuNIT: Environnement numérique et services utilisateurs: Lot 1 : SERENA (SERvices pour l'Environnement Numérique de l'Agent) Lot 2 : SUMATRA (Support Utilisateurs MutuAlisé TRAnsversal)

Description : CommuNIT: Environnement numérique et services utilisateurs: Lot 1 : SERENA (SERvices pour l'Environnement Numérique de l'Agent) Lot 2 : SUMATRA (Support Utilisateurs MutuAlisé TRAnsversal)

Identifiant de la procédure : 6bb5a9c4-1955-4cbf-bb0d-568a5b20ec23

Identifiant interne : PRA007035

Type de procédure : Ouverte

La procédure est accélérée : non

Principales caractéristiques de la procédure : Appel d'offre

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv) : 72253100 Services d'aide aux utilisateurs

2.1.2 Lieu d'exécution

N'importe où

2.1.3 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 9,587,000 Euro

Valeur maximale de l'accord-cadre : 30,000,000 Euro

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

Sans objet

Droit transnational applicable : Sans objet

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0001

Titre : Services pour l'environnement numérique de l'agent (SERENA)

Description : L'infogérance de l'environnement numérique de l'agent des ministères sociaux en administration centrale

Identifiant interne : 1

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 72253000 Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance

5.1.2 Lieu d'exécution

N'importe où

Informations complémentaires :

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

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Prix

Nom : Prix en TTC

Description : Critère prix sur la base du DQE

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

Nombre critère d'attribution : 30

Critère :

Type : Qualité

Nom : Qualité technique de l'offre

Description : Qualité technique de l'offre

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

Nombre critère d'attribution : 60

Critère :

Type : Qualité

Nom : Qualité durable de l'offre

Description : Qualité durable de l'offre

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

Nombre critère d'attribution : 10

5.1.15 Techniques

Accord-cadre :

Accord-cadre, avec 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 recours : Tribunal Administratif de Paris

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

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché : Ministères sociaux

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

Organisation qui signe le marché : Ministères sociaux

Section 6 - Résultats

Valeur maximale des accords-cadres dans cet avis : 30,000,000 Euro

6.1 Résultat – Identifiants des lots : LOT-0001

Au moins un lauréat a été choisi.

Accord-cadre :

Valeur maximale de l'accord-cadre : 30,000,000 Euro

6.1.2 Informations sur les lauréats

Lauréat :

Nom officiel : HELPLINE SAS

Offre :

Identifiant de l'offre : Offre HELPLINE SAS

Identifiant du lot ou groupe de lots : LOT-0001

Valeur de l'offre : 9,107,251.56 Euro

L'offre a été classée : oui

Place sur la liste des lauréats : 1

L'offre est une variante : non

Sous-traitance : Non

Informations relatives au marché :

Identifiant du marché : PRA007035

Titre : Services pour l'environnement numérique de l'agent (SERENA)

Date à laquelle le lauréat a été choisi : 31/12/2025

Date de conclusion du marché : 15/01/2026

Organisation qui signe le marché : Ministères sociaux

6.1.4 Informations statistiques

Offres ou demandes de participation reçues :

Type de soumissions reçues : Offres

Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues : 5

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : Ministères sociaux

Numéro d'enregistrement : 13000680200016

Adresse postale : sis 14 avenue Duquesne

Ville : Paris

Code postal : 75007

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Point de contact : Camille CAO

Adresse électronique : camille.cao@sg.social.gouv.fr

Téléphone : +33000000000

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

Profil de l'acheteur : <https://www.marches-publics.gouv.fr/>

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-0002

Nom officiel : Tribunal Administratif de Paris

Numéro d'enregistrement : 17750005500013

Adresse postale : 7 rue de Jouy

Ville : Paris

Code postal : 75004

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

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

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 : HELPLINE SAS

Taille de l'opérateur économique : Grande

Numéro d'enregistrement : 38198356800043

Adresse postale : 171 AVENUE GEORGES CLEMENCEAU

Ville : Nanterre

Code postal : 92000

Subdivision pays (NUTS) : Hauts-de-Seine (FR105)

Pays : France

Téléphone : +33141377000

Adresse internet : <https://www.helpline.fr/>

Rôles de cette organisation :

Soumissionnaire

Lauréat de ces lots : LOT-0001

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : b07372c2-3149-43fe-9f10-0e779542d576 - 01

Type de formulaire : Résultats

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

Date d'envoi de l'avis : 03/03/2026 à 17:33

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

Date d'envoi du présent avis à la publication : 03/03/2026