

## REGLEMENT DE LA CONSULTATION

---

### PROCEDURE :

### APPEL D'OFFRES OUVERT

#### OBJET DU MARCHE

« PRESTATION D'EXTERNALISATION DU TRAITEMENT  
DE FLUX TELEPHONIQUES DE LA BRANCHE FAMILLE »



#### DATE LIMITE DE REMISE DES OFFRES :

LE MARDI 3 JUIN 2025 A 15 HEURES 00  
(HEURE DE PARIS)

REFERENCE DU DOSSIER : 03/25

## Table des matières

<b>SECTION I – POUVOIR ADJUDICATEUR.....</b>	<b>4</b>
1 - Nom et adresse postale du pouvoir adjudicateur (siège Paris).....	4
2 - Adresse Internet.....	4
3 - Représentation du pouvoir adjudicateur .....	4
4 - Type du pouvoir adjudicateur.....	4
5 - Point de contact .....	4
6 - Profil d'acheteur.....	4
<b>SECTION II – OBJET DE LA CONSULTATION .....</b>	<b>5</b>
1 - Intitulé de la consultation .....	5
2 - Description des prestations attendues .....	5
3 - Type de contrat .....	5
4 - Valeur totale estimée.....	5
5 - Allotissement.....	5
6 - Lieu d'exécution .....	5
7 - Durée du marché.....	6
8 - Variantes.....	6
9 - Prestations supplémentaires éventuelles .....	Erreur ! Signet non défini.
10 - Options .....	6
11 - Possibilité de recourir à un marché négocié sans publicité ni mise en concurrence pour des prestations similaires .....	6
<b>SECTION III – DEROULEMENT DE LA CONSULTATION.....</b>	<b>6</b>
1 - Publicités .....	6
2 - Contenu du dossier de consultation des entreprises.....	6
3 - Documents confidentiels (en cas de besoin).....	Erreur ! Signet non défini.
4 - Visite obligatoire des locaux de la Cnaf.....	Erreur ! Signet non défini.
5 - Renseignements complémentaires .....	7
6 - Délai de validité des offres .....	7
7 - Langue.....	7
8 - Enchères électroniques .....	Erreur ! Signet non défini.
9 - Ouverture des plis .....	7
10 - Modalités techniques de dépôt des offres.....	7
<b>SECTION IV – CANDIDATURES .....</b>	<b>8</b>
1 - Informations sur les marchés réservés.....	8
2 - Groupement d'opérateurs économiques.....	8
3 - Demande de prise en compte d'opérateurs économiques .....	8
4 - Contenu de la candidature.....	9
5 - Conditions de participation - Critères d'appréciation des candidatures .....	10
6 - Documents justificatifs et autres moyens de preuve .....	11
7 - Sélection des candidatures .....	11
<b>SECTION V – OFFRES .....</b>	<b>12</b>
1 - Contenu de l'offre .....	12
2 - Critères d'appréciation des offres .....	13
<b>SECTION VI – OPERATIONS FIN DE PROCEDURE.....</b>	<b>16</b>
1 - Documents exigés du candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché .....	16

2 - Signature du marché .....	16
3 - Information des candidats rejetés.....	17
4 - Protection des données à caractère personnel.....	17
5 - Facturation électronique .....	17
<b>SECTION VII – MODALITES TECHNIQUES DU DEPÔT DES PLIS.....</b>	<b>18</b>
1 - Echanges et communications en cours de procédure .....	18
2 - Dépôt des plis.....	18
3 - Copie de sauvegarde .....	19
4 - Assistance au dépôt électronique .....	19
5 - Signature.....	19

## SECTION I – POUVOIR ADJUDICATEUR

### 1 - Nom et adresse postale du pouvoir adjudicateur (siège Paris)

Caisse nationale des Allocations familiales – Cnaf  
32 avenue de la Sibelle  
75685 Paris cedex 14 – France  
SIRET : 180 0350 65 000 36

### 2 - Adresse Internet

Site Internet : [www.caf.fr](http://www.caf.fr)

### 3 - Représentation du pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur est représenté par Monsieur Nicolas Grivel, nommé directeur de la Caisse nationale des Allocations familiales par décret du Président de la République du 27 octobre 2021 (ou son représentant).

### 4 - Type du pouvoir adjudicateur

La Cnaf est un établissement public national à caractère administratif (articles L.223-1 et suivants du code de la Sécurité sociale).

### 5 - Point de contact

Mylène Marceau  
Téléphone : 01.45.65.67.19  
Courriel : [marches@cnaf.fr](mailto:marches@cnaf.fr)

### 6 - Profil d'acheteur

Plateforme des marchés utilisée est « PLACE – Plateforme des Achats de l'Etat » : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

## SECTION II – OBJET DE LA CONSULTATION

### 1 - Intitulé de la consultation

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.

### 2 - Description des prestations attendues

☐ TRAVAUX                      ☐ FOURNITURES                      ☒ SERVICES

Description du besoin : les prestations attendues sont décrites dans le CCTP n°03/25

#### Nomenclature communautaire pertinente

Code CPV principal : **79512000-6** (centre d'appels)

### 3 - Type de contrat

La consultation concerne : ☐ Un marché public                      ☒ Un accord-cadre

Le marché est un accord-cadre :

☒ avec un seul opérateur  
☐ avec plusieurs opérateurs

Montant maximum : 45 000 000,00 € TTC

### 4 - Valeur totale estimée

Le montant estimé du marché est de 25 000 000,00 € HT, soit 30 000 000,00 € TTC.

Marché couvert par l'AMP : ☒ OUI / ☐ NON

### 5 - Allotissement

Prestations divisées en lots : ☐ OUI / ☒ NON

### 6 - Lieu d'exécution

Les prestations objet du marché sont réalisées dans les locaux du titulaire et concernent l'ensemble du territoire français (Métropole et l'ensemble des DROM (Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion et Mayotte).

Les infrastructures nécessaires au service d'externalisation du traitement des flux téléphoniques sont hébergées, exploitées et administrées par le titulaire.

Des déplacements ponctuels peuvent exceptionnellement être prévus, notamment dans le cadre de réunions avec le pouvoir adjudicateur en France métropolitaine.

## 7 - Durée du marché

Le marché est d'une durée ferme de 24 mois à compter de sa notification.

Le marché peut faire l'objet d'une reconduction : ☒ OUI / ☐ NON

Le marché est reconduit de manière tacite, par période de 12 mois, sans que sa durée totale ne puisse excéder 48 mois.

Marché renouvelable : ☒ OUI / ☐ NON

## 8 - Variantes

Les variantes sont autorisées : ☐ OUI / ☒ NON

Les variantes sont exigées : ☐ OUI / ☒ NON

## 9 - Options

Présence d'options : ☐ OUI / ☒ NON

## 10 - Possibilité de recourir à un marché négocié sans publicité ni mise en concurrence pour des prestations similaires

☐ OUI ☒ NON

# SECTION III – DEROULEMENT DE LA CONSULTATION

## 1 - Publicités

**La présente procédure est un appel d'offres ouvert qui a fait l'objet :**

- D'un avis de marché adressé au Journal Officiel de l'Union Européenne ;
- D'un avis de marché adressé au Bulletin Officiel des Annonces des Marchés Publics ;
- D'une publicité sur le site PLACE <https://www.marches-publics.gouv.fr>

## 2 - Contenu du dossier de consultation des entreprises

- Avis de marché (consultable sur PLACE <https://www.marches-publics.gouv.fr>) ;
- lettre de candidature et habilitation du mandataire par ses cotraitants (imprimé DC1) ;
- déclaration du candidat (imprimé DC2) ;
- acte spécial relatif à la présentation d'un sous-traitant (imprimé DC4) ;
- règlement de la consultation ;
- cadre de réponse financière comprenant l'annexe financière et le devis quantitatif estimatif (DQE) ;
- cadre de réponse technique ;
- questionnaire « *Performance en matière d'insertion des publics rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières* »
- C.C.A.P. n° 03/25 ;
- C.C.T.P. n° 03/25 et ses annexes ;

Le dossier de consultation comporte une version de chaque imprimé adaptée à la présente consultation.

Les documents de la consultation sont mis à la disposition des candidats uniquement sur le profil d'acheteur du pouvoir adjudicateur. Ils peuvent être retirés jusqu'à la date limite de remise des plis.

**Attention** : seuls les documents détenus par le pouvoir adjudicateur font foi et ce, quel que soit leur support.

### 3 - Renseignements complémentaires

Tout candidat peut adresser au pouvoir adjudicateur une demande écrite de renseignements complémentaires au plus tard 8 jours calendaires avant la date limite de remise des plis, soit le lundi 26 mai 2025 à 23h59.

Les réponses sont apportées à l'ensemble des candidats au plus tard 6 jours calendaires avant la date limite de remise des plis, soit le mercredi 28 mai 2025.

Les demandes et réponses se font via la plateforme PLACE <https://www.marches-publics.gouv.fr>

### 4 - Délai de validité des offres

Le délai de validité des offres est de 6 mois à compter de la date limite de réception des offres.

En cas de prolongation du délai de validité des offres par le pouvoir adjudicateur, celui-ci peut poursuivre la procédure avec les seuls candidats ayant accepté la prolongation.

**Les candidats s'engagent à maintenir leur offre pendant la durée fixée dans le présent règlement de la consultation.**

### 5 - Langue

**Les pièces de la candidature et de l'offre sont entièrement rédigées ou traduites en français.**

### 6 - Ouverture des plis

Le pouvoir adjudicateur procède à l'ouverture des plis et enregistre leur contenu.

La séance d'ouverture des plis n'est pas publique.

### 7 - Modalités techniques de dépôt des offres

Les modalités techniques de dépôt des offres sont précisées en section VII du présent document.

## SECTION IV – CANDIDATURES

### 1 - Informations sur les marchés réservés

Marché réservé aux opérateurs économiques qui emploient des travailleurs handicapés ou défavorisés en application des articles L.2113-12 et L.2113-13

☐ OUI / ☒ NON

Marché réservé aux entreprises de l'économie sociale et solidaire ou à des structures équivalentes en application de l'article L.2113-15

☐ OUI / ☒ NON

Les prestations sont réservées à une profession particulière : ☐ OUI / ☒ NON

### 2 - Groupement d'opérateurs économiques

La forme du groupement (conjoint ou solidaire) est libre.

L'un des membres du groupement est désigné en tant que mandataire du groupement. Il représente le groupement envers le pouvoir adjudicateur.

Le marché prévoit que le mandataire du groupement conjoint est solidaire dans l'exécution du marché, de chacun des membres du groupement pour ses obligations contractuelles à l'égard du pouvoir adjudicateur.

La composition du groupement ne peut pas être modifiée entre la date de remise des candidatures et la date de signature du marché, sous réserve de l'article R.2142-26.

Il est interdit aux candidats de se présenter pour le marché :

- En qualité de candidats individuels et de membres d'un ou plusieurs groupements :

☐ OUI / ☒ NON

- En qualité de membres de plusieurs groupements : ☐ OUI / ☒ NON

Un même candidat ne peut pas être mandataire de plusieurs groupements.

### 3 - Demande de prise en compte d'opérateurs économiques

Tout candidat peut demander la prise en compte des capacités professionnelles, techniques et financières d'autres opérateurs économiques, en particulier s'il ne dispose pas des capacités minimales nécessaires pour exécuter le marché.

Pour ce faire, il doit :

1. justifier des capacités professionnelles, techniques et financières de cet ou ces opérateurs économiques par la production des mêmes documents et renseignements que ceux qui sont exigés du candidat ;
2. apporter la preuve qu'il disposera des moyens de cet ou ces opérateurs économiques pour l'exécution du marché. Cette preuve peut être apportée par tout moyen approprié.



Si un candidat l'estime nécessaire, les capacités de son (ou ses) sous-traitant(s) peuvent être prises en compte. Dans ce cas, le candidat en fait la demande dans sa déclaration de candidature (*rubrique H – formulaire DC2*).

**Le pouvoir adjudicateur exige que les opérateurs économiques concernés soient solidairement responsables :**

☐ OUI / ☒ NON

#### 4 - Contenu de la candidature

**Les candidats produisent un dossier comprenant les pièces suivantes :**

##### **4.1 Lettre de candidature**, comprenant :

- a) Objet de la candidature
- b) Indication si la candidature est présentée par un candidat individuel ou un groupement.

##### **En cas de groupement :**

- Désignation du mandataire par ses cotraitants ;
- Nature du groupement : conjoint ou solidaire ;  
En cas de groupement conjoint : indication si le mandataire est solidaire des membres du groupement ;
- Identification de chacun des membres du groupement  
En cas de groupement conjoint : répartition des prestations entre les membres du groupement.

Tout candidat individuel et chaque membre du groupement renseigne les éléments nécessaires à son identification, à savoir : nom commercial et dénomination sociale, adresses de son établissement et de son siège social, adresse électronique, numéro de téléphone, numéro SIRET ou ICD<sup>1</sup>.

**Le candidat peut fournir l'imprimé DC1 joint au présent dossier de consultation ou disponible sur <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>.**

##### **4.2 Une déclaration de candidature comprenant :**

- a) la forme juridique du candidat ;
- b) l'indication si le candidat est une micro, une petite/moyenne entreprise ou un artisan<sup>2</sup>
- c) Les documents et renseignements demandés aux fins de vérification de son aptitude à exercer l'activité professionnelle ;
- d) Les documents et renseignements demandés aux fins de vérification de ses capacités économiques, financières, techniques et professionnelles.

---

<sup>1</sup> ICD : identification coding system - [http://metadata-stds.org/Document-library/Draft-standards/6523-Identification-of-Organizations/ICD\\_list.htm](http://metadata-stds.org/Document-library/Draft-standards/6523-Identification-of-Organizations/ICD_list.htm)

<sup>2</sup> Artisan au sens du I de l'article 19 de la loi n° 96-603 du 5 juillet 1996 modifiée relative au développement et à la promotion du commerce et de l'artisanat.

- e) Pour les candidats inscrits sur une liste officielle d'opérateurs agréés, un certificat d'inscription délivré par l'autorité compétente ou par l'organisme de certification compétent.
- f) Pour les marchés réservés :
- L'indication si le candidat est une entreprise adaptée, un établissement et service d'aide par le travail, une structure d'insertion par l'activité économique, une entreprise de l'économie sociale et solidaire ou une structure équivalente ;
  - L'indication de la liste officielle d'opérateurs agréés sur laquelle le candidat est inscrit et de son numéro d'inscription ou le numéro de certificat équivalent ;
  - L'indication du pourcentage de travailleurs handicapés ou de travailleurs défavorisés.

Le candidat indique s'il sera en mesure de fournir un certificat de paiement des cotisations de Sécurité sociale, des impôts et taxes ou adresse à la Cnaf les informations lui permettant de l'obtenir directement en consultant une base de données nationale dans un Etat membre, en accès gratuit.

**En cas d'allotissement, ces documents et renseignements sont demandés pour chaque lot.**

**Le candidat peut fournir l'imprimé DC2 joint au présent dossier de consultation ou disponible sur <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>.**

Chaque membre d'un groupement transmet les mêmes documents et renseignements que ceux demandés pour un candidat individuel.

## **5 - Conditions de participation - Critères d'appréciation des candidatures**

### **5.1 Aptitude à exercer l'activité professionnelle**

Sans objet

### **5.2 Capacités économiques et financières**

Le pouvoir adjudicateur s'assure que le candidat détient les capacités économiques et financières nécessaires pour l'exécution du marché.

#### Exigences minimales :

Il est exigé le niveau minimal de capacité suivant :

- 30 000 000,00€ HT de chiffre d'affaires.

Pour la vérification de ses capacités économiques et financières, chaque candidat communique :

- une déclaration de son chiffre d'affaires (HT) global annuel sur les trois derniers exercices disponibles.

Si pour une raison justifiée, le candidat n'est pas en mesure de produire les renseignements et documents demandés, il est autorisé à prouver sa capacité économique et financière par tout autre moyen approprié.

### **5.3 Capacités techniques et professionnelles**

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.

#### Exigences minimales :

Il est exigé le niveau minimal de capacité suivant :

- 1 000 personnes.

Pour la vérification de ses capacités techniques et professionnelles, 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.

## **6 - Documents justificatifs et autres moyens de preuve**

### **6.1 Document unique de marché européen (DUME)**

Le pouvoir adjudicateur accepte que le candidat présente sa candidature sous la forme d'un document unique de marché européen (DUME).

Le pouvoir adjudicateur n'autorise pas les candidats à se limiter à indiquer dans le DUME qu'ils disposent de l'aptitude et des capacités requises sans fournir d'informations particulières sur celles-ci.

Les candidats peuvent utiliser un DUME déjà utilisé dans une procédure antérieure, à condition de confirmer que les informations qui y figurent sont toujours valables.

### **6.2 Documents disponibles en ligne**

Les candidats ne sont pas tenus de fournir les documents et renseignements que le pouvoir adjudicateur peut obtenir directement par le biais d'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un organisme officiel ou d'un espace de stockage numérique, à condition que figurent dans le dossier de candidature, toutes les informations nécessaires à la consultation de ce système ou de cet espace et que l'accès à ceux-ci soit gratuit.

### **6.3 Documents déjà communiqués**

Les candidats ne sont pas tenus de fournir les documents et renseignements déjà transmis au pouvoir adjudicateur dans le cadre d'une précédente consultation et qui demeurent valables.

Dans ce cas, le candidat précise, pour chaque information demandée, la référence de la consultation pour laquelle l'information a été fournie.

Le candidat est seul responsable de la validité des informations antérieurement communiquées.

## **7 - Sélection des candidatures**

### **7.1 Exclusions de la procédure de passation**

Sont exclues de la procédure de passation les personnes qui répondent aux exclusions prévues par les articles L. 2141-1 à L.2141-5.

En outre, le pouvoir adjudicateur peut exclure de la procédure tout candidat qui répond à une exclusion figurant aux articles L.2141-7 à L. 2141-10.

**Le pouvoir adjudicateur n'exige que du seul candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché qu'il justifie ne pas relever d'un motif d'exclusion de la procédure de passation du marché.**

### **7.2 Modalités d'examen des candidatures**

#### **A - Le pouvoir adjudicateur examine la complétude du dossier.**

Si des pièces ou informations réclamées sont absentes ou incomplètes, le pouvoir adjudicateur peut demander à tous les candidats concernés de compléter leur dossier de candidature dans un délai approprié.

#### **B - Le pouvoir adjudicateur vérifie les informations qui figurent dans la candidature.**

Le pouvoir adjudicateur peut demander au candidat un complément ou une explication des pièces de sa candidature dans un délai approprié.

### **7.3 Elimination des candidats**

Est déclarée irrecevable la candidature de tout candidat qui ne satisfait pas aux conditions de participation fixées par le pouvoir adjudicateur.

## **SECTION V – OFFRES**

### **1 - Contenu de l'offre**

#### **1.1 L'offre comprend :**

- Le cadre de réponse financière, dûment complété, comprenant l'annexe financière et le DQE ;  
*Les prix du marché s'expriment en euros (€) avec un maximum de deux chiffres après la virgule :*
  - *si le troisième chiffre après la virgule est inférieur à 5, le candidat arrondit au centime inférieur ;*
  - *si le troisième chiffre après la virgule est égal ou supérieur à 5, le candidat arrondit au centime supérieur.*
- L'offre technique comprenant :
  - le cadre de réponse technique;
  - le cas échéant, le mémoire technique
- La part du marché que le soumissionnaire a l'intention de sous-traiter à des tiers ;
- Le questionnaire « *Performance en matière d'insertion des publics rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières* », dûment complété

NB : La partie DQE du cadre de réponse financière n'est pas un document contractuel. Les quantités mentionnées dans celui-ci ne sont pas contractuelles et n'engagent pas le pouvoir adjudicateur. Le DQE est utilisé exclusivement pour l'analyse et la notation des offres des candidats au regard du critère « Prix ».

#### **1.2 Pièces supplémentaires en cas de sous-traitance**

- a. Pour chaque sous-traitant, une déclaration mentionnant :
  - la nature des prestations sous-traitées ;
  - le nom, raison ou dénomination sociale, l'adresse du sous-traitant proposé ;
  - le montant maximum des sommes à verser au sous-traitant ;
  - les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance et le cas échéant, les modalités de variation des prix ;
  - le cas échéant, les informations relatives à la sous-traitance de traitement de données à caractère personnel.
- b. Les documents et renseignements demandés au candidat aux fins de vérification de ses capacités économiques, financières, techniques et professionnelles.
- c. une déclaration du sous-traitant indiquant qu'il n'est pas placé dans un cas d'exclusion de procédure de passation du marché.

Le candidat peut fournir l'imprimé DC4 joint au présent dossier de consultation ou disponible sur [www.economie.gouv.fr/daj/marches-publics/rubrique-formulaires](http://www.economie.gouv.fr/daj/marches-publics/rubrique-formulaires).

## DOCUMENTS SUPPLEMENTAIRES

Les documents fournis par le soumissionnaire, autres que ceux mentionnés à la présente sous-section :

- ☒ n'ont aucune valeur contractuelle et ne seront pas pris en considération pour apprécier son offre.
- ☐ n'ont aucune valeur contractuelle mais seront pris en considération pour apprécier son offre.
- ☐ constitueront, dans l'ordre de priorité décroissant visé au CCAP, la dernière pièce constitutive de l'accord-cadre et seront pris en considération pour apprécier son offre.

## 2 - Critères d'appréciation des offres

La Cnaf attribue le marché au candidat qui a présenté l'offre économiquement la plus avantageuse. Chaque offre est notée sur 100 en fonction des critères suivants :

<b>Valeur technique</b>	50
<b>Prix</b>	45
<b>Performance en matière de développement durable</b>	5

### 2.1 Valeur technique

La « valeur technique » des prestations (50 points) est appréciée au regard de 4 sous-critères :

- **Organisation proposée** (15 points) :

Ce sous-critère sera apprécié au regard :

- du procédé de recrutement et de fidélisation des équipes (conseillers) ;
- du plan de montée en compétence des différents profils de conseillers et du dispositif pour assurer la prise en charge optimale des différentes typologies de contacts et d'utilisateurs ;
- du planning type d'une session de formation initiale ;
- de la capacité à backuper un site complet (en termes de reprise d'activité en cas d'indisponibilité d'un site) ;
- de l'organisation des équipes et du management ;
- des modes opératoires (traçabilité des traitements, etc.) et des modalités d'échange proposées ;
- du contrôle qualité/évaluation des conseillers ;
- des modalités d'accompagnement via les outils d'assistance aux téléconseillers dans la gestion des appels.

- **Solution technique** (10 points) :

Ce sous-critère sera apprécié au regard :

- de la méthodologie phase de déploiement ;
- de la pertinence et de la performance de la solution appels entrants (numéro noir, distribution des appels) ;
- de la pertinence et de la performance de la solution appels sortants ;
- de la pertinence et de la performance de la solution SVI
- de la pertinence et performance de la solution proposée en termes de téléassistance (partage d'écran) et de reporting ;
- de la pertinence et performance de la solution d'enregistrement et de reporting ;
- de la pertinence et performance de la solution proposée en termes d'outils de pilotage et de reporting ;
- de la capacité et de la conformité des sites de production (géo et technique), disponibilité du service et mode secours, continuité de service ;
- de la capacité à mettre en œuvre les solutions proposées (solution déjà éprouvée, etc.).

- **Performance du service** (15 points) :

Ce sous-critère sera apprécié au regard :

- de la méthodologie proposée en phase projet pour atteindre les engagements ;
- de la méthodologie proposée en phase d'implémentation pour atteindre les engagements ;
- de la méthodologie phase d'exploitation pour atteindre les engagements :
  - en termes de SLA (en appels entrants, sortants et des services automatisés proposés).
  - en termes de qualité de service (en appels entrants, sortants et des services automatisés proposés).
  - en termes de gestion des risques (ressources).
  - en termes de gestion des incidents (mode opératoire, communication...).
  - en termes de déploiement et d'amélioration continue du SVI.
- des éventuels indicateurs de suivi complémentaires proposés.

- **Evolutivité et flexibilité** (10 points) :

Ce sous-critère sera apprécié au regard :

- de la capacité à intégrer de nouveaux traitements métiers ;
- de la capacité à mettre en place des scripts rapidement ;
- de la capacité et la réactivité à mettre à jour le SVI
- de la capacité à intégrer les variations de charges ;
- du dispositif d'amélioration continue ;
- de la capacité à gérer les évolutions réglementaires et techniques ;
- de la capacité à absorber les pics de charge, et à adapter les équipes aux variations de charge (à la hausse et à la baisse), flexibilité et réactivité.

Chacun des sous-critères est noté de 0 à 5 de la manière suivante puis cette note est affectée du coefficient de pondération correspondant :

Notation	Appréciations
0	Très peu adapté
1	Peu adapté
2	Moyennement adapté
3	Adapté
4	Bien adapté
5	Très bien adapté
Sous-critère	Coefficient de pondération
Sous-critère 1	3
Sous-critère 2	2
Sous-critère 3	3
Sous-critère 4	2

*N.B : la note zéro sur un sous-critère n'est pas éliminatoire.*

## **2.2 Prix**

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).

Si le montant total TTC comporte des erreurs matérielles, les corrections sont apportées par le pouvoir adjudicateur.

Ce critère sera noté sur 45 points de la manière suivante :

- la note 45 (*maximum*) sera attribuée au candidat qui propose le prix en € TTC le plus faible ;
- les notes des autres candidats seront attribuées en fonction des écarts entre le prix en € TTC proposé par chacun d'eux et le prix le plus faible, par application de la formule suivante :

$$N = 45 (X/Z)$$

Dans laquelle :

X = prix en € TTC le plus faible ;

Z = prix du candidat pour lequel la note N est calculée.

### **2.3 « Développement durable »**

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) :  
Sur la base du questionnaire « **Performance en matière d'insertion des publics rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières** » complété par les candidats, le sous-critère est noté de la manière suivante :  
Notation : note maximum x offre du candidat / meilleure offre (ex : 600 heures).

Exemple : 3 points x 50 heures (offre candidat) / 60 heures (meilleure offre) = 2.5 points

Note « Critère de Performance en matière d'insertion » = 2.5/3

- **Autres engagements en matière de développement durable et de qualité de vie au travail** (2 points) :

Ce sous-critère sera apprécié au regard :

- d'autres engagement pris par le candidat en termes de développement durable, en lien avec l'objet du marché ;
- d'autres engagements pris par le candidat en termes de qualité de vie au travail, en lien avec l'objet du marché.

Ce sous-critère est noté de 0 à 1 de la manière suivante puis cette note est affectée du coefficient de pondération de 2 :

Notation	Appréciations
0	Information non renseignée
0,25	Peu satisfaisant
0,5	Moyen
0,75	Satisfaisant
1	Très satisfaisant

*N.B : la note zéro sur un sous-critère n'est pas éliminatoire.*

**L'offre qui obtient le plus de points par application des critères pondérés est retenue.**

## SECTION VI – OPERATIONS FIN DE PROCEDURE

### 1 - Documents exigés du candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché

Le candidat dispose d'un **délai de huit jours ouvrés** incluant la date d'envoi de la demande par échange électronique par la plateforme PLACE <https://www.marches-publics.gouv.fr> et la date limite de remise des documents pour justifier qu'il n'entre pas dans un cas d'exclusion.

**Tout candidat et chaque membre de groupement adresse au pouvoir adjudicateur :**

- une déclaration sur l'honneur qu'il n'entre dans aucun des cas d'exclusion de la procédure de passation (L.2141-1 à L. 2141-5 et L.2141-7 à L.2141-10) ;
- une déclaration sur l'honneur qu'il satisfait aux obligations d'emploi des travailleurs handicapés (L.5212-1 à L.5212-11 du code du travail) ;
- Les certificats délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant qu'il a réalisé les déclarations lui incombant en matière fiscale ou sociale et qu'il a acquitté les impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales exigibles (L.2141-2) ;
- Le cas échéant, les pièces prévues aux articles R.1263-12, D.8222-5 ou D.8222-7 ou D.8254-2 à D.8254-5 du code du travail.

Par ailleurs, le pouvoir adjudicateur exige du candidat et de chaque membre de groupement de signer une déclaration sur l'honneur attestant qu'il n'entre pas dans l'un des cas d'interdiction visé par le Règlement (UE) n°2022/576 du Conseil du 8 avril 2022 concernant des mesures restrictives eu égard aux actions de la Russie déstabilisant la situation en Ukraine.

Le défaut de production de ces documents dans le délai imparti, entraîne la déclaration d'irrecevabilité de la candidature et le candidat est éliminé. Son offre est rejetée.

En ce cas, le candidat classé immédiatement après est sollicité pour produire les documents nécessaires. Cette procédure peut être reproduite autant de fois que nécessaire.

### 2 - Signature du marché

Le candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché signe les pièces listées ci-après.

Doivent être revêtues de la signature d'une personne habilitée à engager la société :

- La lettre de candidature (*Imprimé DC1*) ;
- L'acte d'engagement (*Imprimé ATTRI 1*) ;
- l'annexe à l'acte d'engagement relative à la sous-traitance, signée également par le sous-traitant (*Imprimé DC4*) ;
- La mise au point et les précisions d'offre éventuelles ;
- Le cadre de réponse technique ;
- L'annexe financière issue du cadre de réponse financière ;
- Le questionnaire « *Performance en matière d'insertion des publics rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières* » ;
- L'annexe au CCTP « protection des données à caractère personnel ».

Le candidat produit à l'appui des documents signés l'habilitation du signataire à engager la société.



En cas de groupement, le mandataire fournit un document d'habilitation signé par les autres membres du groupement.

### **3 - Information des candidats rejetés**

Le pouvoir adjudicateur, dès qu'il a fait son choix pour une candidature ou une offre, notifie à chaque candidat concerné le rejet de sa candidature ou de son offre, en indiquant les motifs de ce rejet.

### **4 - Protection des données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel figurant dans les candidatures et les offres sont traitées uniquement aux fins du déroulement de la présente consultation, de contentieux lié à la procédure, son archivage et pour les données concernant l'attributaire, pour l'exécution du marché.

### **5 - Facturation électronique**

En cours d'exécution du marché, la facturation en ligne sera utilisée. Elle s'effectue par le dépôt et la transmission des factures électroniques effectués sur le portail de facturation « CHORUS PRO », accessible à l'adresse suivante : <https://chorus-pro.gouv.fr>.

L'utilisation de ce portail de facturation est exclusive de tout autre mode de transmission électronique.

## SECTION VII – MODALITES TECHNIQUES DU DEPÔT DES PLIS

Les plis comprennent l'ensemble des pièces de la candidature et de l'offre.

### 1 - Echanges et communications en cours de procédure

Les échanges et communications se font **exclusivement** via le module « envois recommandés » de la plateforme PLACE <https://www.marches-publics.gouv.fr>, sous réserve que le présent document n'en dispose autrement.

En cas d'incident, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'utiliser l'adresse [marches@cnaf.fr](mailto:marches@cnaf.fr).

Les candidats sont invités à identifier un point de contact ainsi qu'une adresse électronique afin que puissent leur être communiquées, le cas échéant, les modifications et les précisions apportées aux documents de la consultation.

### 2 - Dépôt des plis

Les plis qui ne respecteront pas les modalités formelles de dépôt sont éliminés.

#### **2.1 Transmission électronique obligatoire**

Les candidats ont l'obligation de transmettre leur pli par voie électronique via la plateforme PLACE <https://www.marches-publics.gouv.fr>.

**Tout dépôt sur un autre site ou adresse électronique est nul et non avenu.**

**Tout pli adressé sous format papier sans indication qu'il s'agit d'une copie de sauvegarde sera rejeté.**

Les frais d'accès au réseau sont à la charge de chaque candidat.

Le pouvoir adjudicateur ne pourra être tenu pour responsable des dommages, troubles, etc. directs ou indirects qui pourraient résulter de l'usage lié au fonctionnement de son profil d'acheteur.

#### **2.2 Les plis sont transmis en une seule fois**

**Si plusieurs plis sont successivement transmis par un même candidat, seul est ouvert le dernier pli reçu dans le délai fixé pour la remise des offres.**

#### **2.3 Respect de la date limite de remise des plis**

Les plis qui ne respecteront pas les modalités formelles de dépôt sont éliminés.

Le pouvoir adjudicateur décline toute responsabilité en cas de retard de dépôt d'un pli. Les plis sont horodatés par la plateforme.

#### **2.4 Formats des documents électroniques**

Les fichiers déposés par les candidats respectent le format « Word, Excel, Power Point dans les versions pack Microsoft office 2010 ou versions antérieures » ou au format à la norme ODF 1.2. ou au format PDF. Le candidat est invité à ne pas modifier les « macros ».

Dans l'hypothèse où un candidat souhaiterait insérer des documents qui ne sont pas des fichiers informatiques, il doit prévoir de les numériser avec une définition adaptée à la lisibilité et au poids de l'image obtenue.

Aux fins d'archivage, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de convertir les formats des fichiers transmis.  
**L'antivirus utilisé par le pouvoir adjudicateur est Symantec.**

### 3 - Copie de sauvegarde

Les candidats ont la faculté de remettre une copie de sauvegarde dans le délai de remise des plis.

La copie de sauvegarde peut être remise sur support physique électronique ou sur support papier.

Elle doit être placée dans un pli scellé comportant la mention « **copie de sauvegarde** » et indiquer le nom du candidat.

Le pli contenant la copie de sauvegarde doit comporter les mentions suivantes :

**NE PAS OUVRIR PAR LE SERVICE COURRIER  
A l'attention du Pôle des Affaires juridiques et Marchés**

**« Prestation d'externalisation du traitement de flux téléphoniques de la branche Famille »**

#### **COPIE DE SAUVEGARDE**

Les plis contenant la copie de sauvegarde sont :

- soit envoyés par lettre recommandée avec avis de réception à la Cnaf site Paris ;
- soit déposés à l'accueil de la Cnaf site Paris (Entrée : 32, avenue de la Sibelle, Paris 14<sup>ème</sup>, mitoyenne du 42, avenue Reille), contre récépissé.

Seules peuvent être ouvertes les copies de sauvegarde remises dans le délai de remise des offres.

### 4 - Assistance au dépôt électronique

La plateforme PLACE <https://www.marches-publics.gouv.fr> expose le mode opératoire relatif au dépôt des offres.

Elle propose en outre une assistance technique joignable par formulaire via PLACE - Plate-forme des achats de l'Etat puis par téléphone.

### 5 - Signature

Aucune signature n'est requise lors du dépôt des plis.

**Le Directeur des achats,  
Responsable du Département  
Affaires juridiques et commande publique**