

676037-2026 - Licitación

Francia – Paquetes de software y sistemas de información – FOURNITURE D'UNE SOLUTION DE FEEDBACK MANAGEMENT (ENQUETES DE SATISFACTION CLIENTS & NPS) ET PRESTATIONS ASSOCIEES

OJ S 190/2026 01/10/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Suministros - Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: La Poste

Correo electrónico: hiba.lamine@laposte.fr

Naturaleza jurídica del comprador: Empresa pública

Actividad de la entidad adjudicadora: Servicios postales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: FOURNITURE D'UNE SOLUTION DE FEEDBACK MANAGEMENT (ENQUETES DE SATISFACTION CLIENTS & NPS) ET PRESTATIONS ASSOCIEES

Descripción: . Les directions des branches Services-Courrier-Colis (BSCC) et Grand Public et Numérique (BGNP) de La Poste, représentant six volets fonctionnels, souhaitent renouveler leur solution de Feedback Management et d'Écoute Client. L'objectif est de se doter d'une solution en mode SaaS pour l'administration et la gestion des enquêtes de satisfaction : - création de l'enquête, - programmation, - routage ... - jusque l'exploitation du verbatim, - la restitution des avis et résultats - et en dernier lieu la possibilité de donner une réponse personnalisée au destinataire de l'enquête. . La solution devra permettre la restitution des résultats à tous les maillons de l'organisation (Siège et Territoires), via une connexion SSO, avec des profils et rôles d'utilisateurs différents. . La solution devra permettre la création de dashboard en autonomie selon le type de profil. Les flux de données proviennent de plusieurs SI internes et externes à La Poste, selon les typologies d'enquêtes. . La solution SaaS devra donc s'interfacer avec d'autres outils de La Poste. Les enquêtes couvrent des prestations de services variées au sein de La Poste pour l'ensemble des Directions citées. Chaque Direction a des besoins spécifiques. . La solution devra se conformer au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). . Le traitement des données personnelles de La Poste, y compris l'hébergement, la sauvegarde et/ou la consultation devra impérativement être localisé au sein de l'Union Européenne (UE), d'un pays de l'Espace Economique Européen (EEE), d'un pays reconnu comme adéquat par l'Union Européenne.. La solution devra également respecter la Politique de Sécurité des SI du Groupe La Poste (PSSIG).

Identificador del procedimiento: e7551b9d-d79b-44f2-afce-37c16947c9f3

Tipo de procedimiento: Negociado con publicación previa de un anuncio de licitación / licitación con negociación

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Suministros

Naturaleza complementaria del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 48000000 Paquetes de software y sistemas de información
Clasificación adicional (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

2.1.2. Lugar de ejecución

País: Francia

En cualquier parte de un país dado

2.1.4. Información general

Información complementaria: Si le candidat s'appuie sur les capacités d'autres opérateurs économiques (économiques/ financières ou techniques/ professionnelles), il doit : - Justifier des capacités de ce ou ces opérateurs et - Apporter la preuve qu'il en disposera pour l'exécution du marché. Cette preuve peut être apportée par tout moyen approprié, notamment une attestation sur l'honneur de cet autre opérateur économique confirmant ses capacités et leur mise à disposition du candidat pendant l'exécution du marché. La demande de participation accompagnée des renseignements et documents demandés (sur questionnaire d'information ou sous format libre) devront être remis sur le Portail Fournisseurs (<https://e-sourcing.extra.laposte.fr>). En cas de difficulté, les candidats pourront contacter la cellule support au 02 72 65 29 10 ou mag.fournisseur@laposte.fr Tous les documents demandés devront être remis avant la date et l'heure limites mentionnées dans l'avis. Le candidat souhaitant répondre via le DUME le remettra au format pdf et au format xml dans un ZIP. Conformément aux dispositions de articles R.2143-13 du Code de la commande publique, le candidat n'est pas tenu de fournir les documents et renseignements demandés dans le cadre du présent avis qui peuvent être obtenus via un système électronique de mise à disposition d'information administré par un organisme officiel ou d'un espace de stockage numérique accessible gratuitement par La Poste et ses filiales. Dans ce cas, le candidat précisera dans le dossier de réponse toutes les informations nécessaires à la consultation de ce système ou de cet espace.

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio

Motivos de exclusión puramente nacionales: La non remise des documents indiqués ci-dessous entrainera l'élimination du candidat. Le candidat remettra, sur la plate-forme Provigis (<https://www.provigis.com/>), les documents indiqués ci-dessous : 1/ son numéro unique d'identification 2/ Si le candidat se trouve admis au redressement judiciaire au sens de l'article L. 631-1 du Code de commerce, joindre la copie du jugement prononçant un plan de redressement ou habilitant la poursuite des activités pendant la durée prévisible d'exécution du marché conformément à l'article L 2141-3 du Code de la commande publique. Si le candidat est admis à un procédure équivalente régie par un droit étranger, le jugement doit être accompagné d'une traduction certifiée s'il n'est pas rédigé en langue française. 3/ une déclaration dûment datée et signée sur papier à en-tête du fournisseur, pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés à l'article L.2141-1,L.2141-4 et L.2141-5 du Code de la commande publique 4/ les certificats délivrés par les administrations et organismes compétents attestant que le candidat ne se trouve pas dans un cas d'interdiction de soumissionner mentionné à l'article L.2141-2 du Code de la commande publique, c'est-à-dire : - une attestation de vigilance délivrée par l'URSSAF prouvant qu'il est à jour de ses cotisations et contributions sociales et attestant de la régularité de sa situation au regard de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés. - une attestation fiscale justifiant de la régularité de sa situation fiscale (paiement de la TVA, de l'impôt sur les sociétés ou de l'impôt sur le revenu) 5/

si le candidat emploie des salariés étrangers : la liste nominative des salariés étrangers employés et soumis à l'autorisation de travail mentionnée à l'article L. 5221-2 du Code du travail, précisant pour chaque salarié, conformément à l'article D. 8254-2 du Code du travail, sa date d'embauche, sa nationalité ainsi que le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail. Les candidats établis à l'étranger fournissent les pièces prévues aux articles D 8222-7 et D 8254-3 du code du travail. 6/ si le candidat emploie des travailleurs détachés, les pièces prévues à l'article R.1263-12 du Code du Travail. Si le candidat se présente en groupement, il fournira une lettre de constitution du groupement, signée par chacun de ses membres, précisant les dénomination, adresse, téléphone et adresse électronique de chacun des cotraitants, l'identité du mandataire, et les pouvoirs qui lui sont donnés. Chaque membre du groupement devra fournir l'ensemble des renseignements demandés à la présente rubrique.

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: FOURNITURE D'UNE SOLUTION DE FEEDBACK MANAGEMENT (ENQUETES DE SATISFACTION CLIENTS & NPS) ET PRESTATIONS ASSOCIEES

Descripción: . Les directions des branches Services-Courrier-Colis(BSCC) et Grand Public et Numérique (BGNP) de La Poste, représentant six volets fonctionnels, souhaitent renouveler leur solution de Feedback Management et d'Écoute Client. . L'objectif est de se doter d'une solution pour l'administration et la gestion des enquêtes de satisfaction : de la création de l'enquête, programmation, routage ... jusqu'à l'exploitation du verbatim, la restitution des avis et résultats et en dernier lieu la possibilité de donner une réponse personnalisée au destinataire de l'enquête. . La solution devra notamment permettre à l'utilisateur final une navigation fluide et efficace, la restitution des résultats à tous les maillons de l'organisation (Siège et Territoires), via une connexion SSO, avec des profils et rôles d'utilisateurs différents. . La solution devra permettre la création de dashboard en autonomie selon le type de profil d'utilisateur. Les flux de données proviennent de plusieurs SI internes et externes à La Poste qui varient selon les typologies d'enquêtes. La solution SaaS devra donc s'interfacer avec d'autres outils de La Poste. . En complément de ces fonctionnalités de la solution, il est attendu du Prestataire, les prestations notamment suivantes : - l'intégration de la solution retenue dans l'environnement technique La Poste selon les attentes de La Poste (exemple : SSO, compte client, ...) ; - l'intégration des répondants d'enquêtes réalisées en dehors du dispositif en propre, cas d'entités autonomes mettant en oeuvre d'autres enquêtes - l'interfaçage des résultats/verbatim avec d'autres solutions - la fourniture des prestations de support technique et fonctionnel ; la formation des administrateurs. Il est attendu en outre du candidat qu'il accompagne La Poste dans les travaux notamment suivants : - De gestion de projet, de mise en œuvre, de conception générale et détaillée technique et fonctionnelle, de déploiement de la solution, d'être force de proposition et de conseil - De paramétrage, de développement et d'intégration, de recette et de mise en production - De migration et reprise des données, des prestations de réversibilité - Des prestations de conduite du changement notamment la formation des administrateurs fonctionnels et techniques. - Documenter (spécifications techniques, livret utilisateur ...). . La solution devra couvrir les volumétries approximatives de 24 000 utilisateurs, 4,2 millions de répondants et 2 millions de verbatims par an. Le nombre d'administrateurs sera d'environ 10 personnes (1 à 2 par Direction). Ces chiffres sont donnés à titre indicatif et ne constituent pas un engagement de la part de La Poste. . Le montant maximum du marché est fixé à 7 800 000 Euros HT, sur la durée totale de l'accord-cadre, périodes de reconduction comprises. Les échanges écrits et oraux du projet seront réalisés exclusivement en français. La durée de validité de l'offre doit être d'un an.

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Suministros

Naturaleza complementaria del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 48000000 Paquetes de software y sistemas de información

Clasificación adicional (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

Opciones:

Descripción de las opciones: Les options sont les périodes de reconductions du marché. Le marché sera conclu pour une durée ferme de 24 mois, renouvelable par périodes de reconduction successives de 12 (douze) mois dans la limite de 5 fois sauf dénonciation dans les conditions prévues au contrat.

5.1.2. Lugar de ejecución

País: Francia

En cualquier parte de un país dado

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 16/07/2027

Fecha de finalización de la duración: 16/07/2034

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 0

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí
Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): sí
Información complementaria: Il est précisé qu'une même entreprise ne pourra pas faire acte de candidature : - En candidat individuel et en tant que membre d'un ou plusieurs groupements Et/ou - En tant que membre de plusieurs groupements. La Poste retiendra les 5 candidats les mieux classés au regard des critères déterminés ci-dessous, sous réserve de l'obtention d'une note supérieure ou égale à 10/20.

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Otros requisitos económicos o financieros

Descripción del criterio de selección: Pérennité financière (Critère pondéré à 30%) : Le candidat doit fournir à La Poste, les liasses fiscales ou documents équivalents (c'est-à-dire bilans, comptes de résultats, annexes numérotées de 2050 à 2059 inclus et les rapports de gestion) des 3 derniers exercices disponibles. En cas de création récente, le candidat doit fournir tout autre justificatif de nature à démontrer sa capacité économique et financière. Si le candidat se présente en groupement, chaque membre du groupement devra fournir l'ensemble des renseignements demandés à la présente rubrique.

Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: Références clients (Critère pondéré à 30 % de la note totale) / Le candidat présentera 3 références clients de moins de trois ans pour des prestations similaires en termes de périmètre fonctionnel, de complexité d'organisation et de nombre d'utilisateurs (solution et prestations associées) à celles du marché auquel il candidate. A ce titre, pour chaque référence client, il fera une description succincte du projet comprenant : - Nom et domaine d'activité de la société - Rôle joué par le candidat (éditeur, revendeur, intégrateur, autre (préciser lequel)), - Nom et version de la solution déployée, - Pays de la réalisation du projet, - Durée de réalisation du projet (phase BUILD) - Montant du contrat, - Contexte, méthodologie mise en œuvre, nombre d'utilisateurs, nombre répondants, nombre verbatim, typologies d'enquêtes, nombre de flux distincts, complexité des flux, fonctionnalités clés couvertes par la solution - Dimensionnement du dispositif en équivalent temps plein lors de la phase de build, - Interfaces avec les SI existants (connecteurs, logiciels, outils de téléphonie, CRM, bots, SSO...), - Mode technique de la solution logicielle déployée (ex: on premise, hybride, SaaS), Le candidat fournira pour chaque référence une attestation délivrée par le client (nom, qualité, coordonnées). A défaut, il fournit une attestation sur l'honneur mentionnant ces mêmes informations, La Poste se réservant le droit d'en vérifier la réalité auprès du client.

Criterio: Media anual de personal

Descripción del criterio de selección: Moyens humains et capacité opérationnelle (Critère pondéré à 30% de la note totale). Le candidat indiquera, pour les trois dernières années l'effectif moyen annuel auquel il a eu accès sur les trois dernières années, et précisera: nombre d'experts/consultants/chefs de projet par niveau d'expertise (junior, confirmé, senior) Pour chacune des catégories, le candidat précisera s'il dispose de l'effectif directement ou indirectement.

Criterio: Medidas de gestión medioambiental

Descripción del criterio de selección: Mesures de gestion environnementale (Critère pondéré à 5 %) : Le candidat indique les mesures de gestion environnementale qu'il pourra appliquer pour la réalisation des prestations.

Criterio: Certificados por organismos independientes sobre sistemas o normas de gestión ambiental

Descripción del criterio de selección: Certifications de gestion environnementale (Critère pondéré à 5%) : Le candidat fournit un certificat de qualité délivré par un organisme indépendant accrédité attestant qu'il se conforme aux systèmes ou aux normes de gestion environnementale suivants : - système de management environnemental et d'audit (EMAS) de l'Union européenne ; - ou tout autre système de gestion environnementale reconnu conformément à l'article 45 du règlement (CE) n° 1221/2009 ; - ou toutes autres normes de gestion environnementale fondées sur les normes européennes ou internationales en la matière élaborées par des organismes accrédités.

Información sobre la segunda fase de un procedimiento de dos fases:

El procedimiento se desarrollará en fases sucesivas. En cada fase, pueden eliminarse algunos participantes

5.1.11. Pliegos de contratación

El acceso a determinados documentos de contratación está restringido

Justificación de la restricción del acceso a determinados pliegos de contratación: Aspectos relativos a los derechos de propiedad intelectual e industrial

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: francés

La información sobre los documentos restringidos está disponible en: <https://e-sourcing.extra.laposte.fr>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://e-sourcing.extra.laposte.fr>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: francés

Catálogo electrónico: No autorizada

Son necesarios el sello o la firma electrónicos avanzados o cualificados [como se definen en el Reglamento (UE) nº 910/2014]

Variantes: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Descripción de la garantía financiera: Le candidat devra fournir à La Poste avant la signature du contrat une attestation d'assurance (RC exploitation, RC professionnelle, RC produit).

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 27/10/2026 18:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: Les conditions d'exécution du contrat sont décrites dans les documents du marché.

Es necesario un acuerdo de confidencialidad: no

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

Forma jurídica que deba adoptar un grupo de licitadores que resulte adjudicatario de un contrato: Dans le cas où le marché serait attribué à un groupement, afin de sécuriser l'exécution du marché pendant toute sa durée, le groupement devra avoir la forme d'un groupement conjoint avec mandataire solidaire.

Estructura financiera: - Financement du marché par les ressources propres de La Poste. - La Poste procède au paiement, sauf disposition légale contraire ou accord spécifique entre les parties, dans un délai de 60 jours à compter de la date d'émission de la facture. - L'Euro est l'unité monétaire choisie pour le paiement des prestations, fournitures ou travaux. - Les sous-traitants bénéficieront du paiement direct dans les conditions du Code de la Commande Publique.

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización de mediación: Le Médiateur des entreprises

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal Judiciaire de Paris

Información sobre los plazos de revisión: Les personnes qui ont un intérêt à conclure le contrat et qui sont susceptibles d'être lésées par des manquements aux obligations de publicité et de mise en concurrence peuvent exercer un référé précontractuel (article 1441-1 à 1441-3-1 du code de procédure civile) avant la signature du contrat ou un référé contractuel (articles 1441-1 à 1441-3-1 du code de procédure civile) dans un délai de 31 jours suivant la publication de l'avis d'attribution au JOUE.

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: La Poste
Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación: La Poste
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Tribunal Judiciaire de Paris
Organización que recibe solicitudes de participación: La Poste
Organización que tramita ofertas: La Poste

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: La Poste
Número de registro: 356000000
Dirección postal: 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA
Localidad: PARIS
Código postal: 75015
Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)
País: Francia
Punto de contacto: Hiba LAMINE
Correo electrónico: hiba.lamine@laposte.fr
Teléfono: +33 155440000
Dirección de internet: <https://www.laposte.fr>
Terminal de intercambio de información (URL): <https://e-sourcing.extra.laposte.fr>
Perfil de comprador: <https://e-sourcing.extra.laposte.fr>

Funciones de esta organización:

Comprador
Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación
Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación
Organización que recibe solicitudes de participación
Organización que tramita ofertas

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Tribunal Judiciaire de Paris
Número de registro: 17750111101763
Dirección postal: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS
Localidad: PARIS CEDEX 17
Código postal: 75859
Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)
País: Francia
Correo electrónico: tj-paris@justice.fr
Teléfono: +33 144325151
Dirección de internet: <https://www.tribunal-de-paris.justice.fr>

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Le Médiateur des entreprises
Número de registro: MEDiateur_ENTREPRISES

Dirección postal: 98 -102 RUE DE RICHELIEU
Localidad: PARIS
Código postal: 75002
Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)
País: Francia
Punto de contacto: Le médiateur des entreprises
Correo electrónico: mediateur.des-entreprises@finances.gouv.fr
Teléfono: +33 100000000
Dirección de internet: <https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises>
Funciones de esta organización:
Organización de mediación

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 8bd5f298-7e07-4600-a0e8-6e485d544c21 - 01
Tipo de formulario: Licitación
Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Subtipo de anuncio: 17
Fecha de envío del anuncio: 30/09/2026 12:32:53 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: francés
Número de publicación del anuncio: 676037-2026
Número de la edición del DO S: 190/2026
Fecha de publicación: 01/10/2026