

201471-2026 - Mise en concurrence

France – Logiciels et systèmes d'information – Outil de Workforce Management

OJ S 58/2026 24/03/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Fournitures

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: SNCF Voyageurs

Adresse électronique: ext.selma.belbeche@sncf.fr

Forme juridique de l'acheteur: Entreprise publique

Activité de l'entité adjudicatrice: Services de chemin de fer

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Outil de Workforce Management

Description: La Direction TGV CARE (en charge des équipes de la Relation Client à Distance de TGV Europe) souhaite se doter d'un outil SaaS pour optimiser la gestion des ressources humaines et améliorer la performance opérationnelle, c'est-à-dire : •Proposer des plannings optimisés dans le respect des règles RH, conventions collectives et contraintes opérationnelles en s'appuyant sur la charge prévisionnelle afin d'ajuster précisément les effectifs nécessaires et de garantir une couverture adaptée aux besoins. •Ajuster en temps réel la couverture en cas d'imprévus : écarts de charge, sous/sur-effectifs et marges de manœuvre •Harmoniser et industrialiser les pratiques de planification sur l'ensemble des centres de contact, en garantissant une méthode unifiée et des processus standardisés. Les prestations achetées sont : 1. La mise en place de la solution (Build) 2. Des prestations RUN : • Pilotage et Gouvernance • Licence au profil nommé (collaborateur faisant l'objet d'une planification, utilisateurs et administrateurs) • Fonctions de support utilisateur

Identifiant de la procédure: e30d28e5-3a41-48a1-9164-5a1f4a580783

Identifiant interne: 2026DOS0272857

Type de procédure: Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Fournitures

Nomenclature principale (cpv): 48000000 Logiciels et systèmes d'information

Nomenclature complémentaire (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: France

N'importe où dans le pays donné

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: La Société Nationale SNCF SA émet cet avis de marché au nom et pour le compte de la Société SNCF Voyageurs SA. Dans le cadre de la présente

consultation, les candidatures sont obligatoirement envoyées par voie électronique sur le portail Achat e@si. Aucun envoi par e-mail n'est autorisé. Le candidat doit être en mesure de justifier des pouvoirs de son représentant sur requête de l'entité adjudicatrice. L'entité adjudicatrice utilise une plateforme collectant des documents génériques de capacité et des attestations légales génériques : Plateforme Provigis. Une invitation d'accès à Provigis est envoyée au candidat lors de sa manifestation d'intérêt sur la plateforme d'achats. En cas de non-réception de l'invitation, le candidat est invité à se rapprocher de l'acheteur dont les coordonnées sont précisées dans cet avis. Toute candidature électronique ne respectant pas le formalisme pré cité est rejetée sans être analysée. Pour toute difficulté d'ordre technique, le candidat peut se rapprocher du support fournisseurs de la plateforme achats (accessible à partir de l'adresse URL indiquée sur le Portail Achat du Groupe SNCF). Pour toute autre question, le candidat doit contacter l'acheteur dont les coordonnées sont reprises dans le présent avis. L'ensemble des informations relatives à la phase candidature est à retrouver dans le Règlement Externe de Consultation. Il s'agit notamment des documents et renseignements à fournir (exemples : DC1, DC2, Capacités Economiques et Financières, Capacités Techniques et Professionnelles, ...). Une déclaration sur l'honneur couvrant les motifs d'exclusions doit être fournie (exemple : rubrique F1 du DC1). Les preuves permettant de justifier de la non-application des cas d'exclusions devront être communiquées. A titre d'exemple, pour le cas d'exclusion relatif à l'obligation d'établissement d'un bilan d'émissions de gaz à effet de serre (BEGES), devra être fournie soit une preuve de l'établissement du BEGES soit une attestation sur l'honneur de non-soumission à l'obligation d'établissement d'un BEGES.

Base juridique:

Directive 2014/25/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Outil de Workforce Management

Description: La Direction TGV CARE (en charge des équipes de la Relation Client à Distance de TGV Europe) souhaite se doter d'un outil SaaS pour optimiser la gestion des ressources humaines et améliorer la performance opérationnelle, c'est-à-dire : • Proposer des plannings optimisés dans le respect des règles RH, conventions collectives et contraintes opérationnelles en s'appuyant sur la charge prévisionnelle afin d'ajuster précisément les effectifs nécessaires et de garantir une couverture adaptée aux besoins. • Ajuster en temps réel la couverture en cas d'imprévu : écarts de charge, sous/sur-effectifs et marges de manœuvre • Harmoniser et industrialiser les pratiques de planification sur l'ensemble des centres de contact, en garantissant une méthode unifiée et des processus standardisés. Les prestations achetées sont : 1. La mise en place de la solution (Build) 2. Des prestations RUN : • Pilotage et Gouvernance • Licence au profil nommé (collaborateur faisant l'objet d'une planification, utilisateurs et administrateurs) • Fonctions de support utilisateur
Identifiant interne: 2026DOS0272857

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Fournitures

Nomenclature principale (cpv): 48000000 Logiciels et systèmes d'information

Nomenclature complémentaire (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

Options:

Description des options: La Direction TGV CARE (en charge des équipes de la Relation Client à Distance de TGV Europe) se réserve le droit d'acquérir des options notamment la réversibilité sortante ainsi que des paramétrages optionnels.

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: France

N'importe où dans le pays donné

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 09/10/2026

Durée: 8 Ans

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 4

Autres informations sur le renouvellement: Le Marché peut être reconduit quatre fois douze mois. La durée totale du Marché ne pourra pas dépasser quatre-vingt-seize mois.

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

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

Informations complémentaires: Pour obtenir l'accès à l'ensemble des documents de la consultation, le candidat/soumissionnaire devra signer un accord de confidentialité. Cet accord de confidentialité non négociable se trouve sur <https://snCF.bravosolution.com/> En phase offre, l'attribution est réalisée à l'offre la mieux disante. Les critères de notation et leur pondération sont précisés dans le règlement externe de consultation. La quantité maximale pouvant être commandée sur l'accord-cadre est de 5001 licences sur la durée totale du Marché, y compris les périodes optionnelles.

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes:

Nombre minimal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 3

Nombre maximal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 6

5.1.11. Documents de marché

L'accès à certains documents de marché est restreint

Justification de la restriction de l'accès à certains documents de marché: Protection des informations particulièrement sensibles

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: français

Des informations sur les documents restreints sont disponibles à l'adresse suivante:

<https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Canal de communication ad hoc:

Nom: PORTAIL ACHATS DU GROUPE SNCF via l'URL suivante : <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de la procédure:

Date d'envoi estimée des invitations à soumissionner: 22/04/2026

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

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

Catalogue électronique: Non autorisée

La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) N° 910/2014] est requis(e)

Variantes: Autorisée

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 13/04/2026 11:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE.

Un accord de confidentialité est requis: oui

Informations complémentaires sur l'accord de confidentialité: <https://snCF.bravosolution.com/>

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: non

Forme juridique que doit revêtir un groupe de soumissionnaires auquel un marché est attribué:

En cas d'attribution du Marché à un groupement d'opérateurs économiques, celui-ci devra obligatoirement être un groupement solidaire.

Arrangement financier: Les offres doivent être exprimées en Euros. Les prix sont révisables.

Paie ment à 60 jours à compter de la réception de la demande de paie ment. Paie ment par virement selon les modalités prévues par les documents contractuels.

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Autres acheteurs: Les autres catégories d'acheteurs participant à l'accord cadre, et non nommément mentionnés, sont précisés dans le projet de contrat.

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Tribunal judiciaire de Paris

Description des délais d'introduction des procédures de recours: Les procédures de recours applicables sont : - Le référé précontractuel (CPC, art 1441-1 et 1441-2) qui peut être exercé jusqu'à la signature du marché ; - Le référé contractuel (CPC, art 1441-3 et 1441-3-1) qui peut être exercé dans un délai de : o 31 jours à compter de la publication d'un avis d'attribution au JOUE ou, pour les marchés fondés sur un accord cadre, à compter de la notification de la conclusion du contrat ; o 6 mois à compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat si aucun avis d'attribution n'a été publié ou si aucune notification de la conclusion du contrat n'a été effectuée

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Société Nationale SNCF SA
Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché: Société Nationale SNCF SA
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Tribunal judiciaire de Paris
Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Société Nationale SNCF SA
Organisation qui traite les offres: Société Nationale SNCF SA

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: SNCF Voyageurs
Numéro d'enregistrement: 519 037 584 14786
Adresse postale: 1 RUE CAMILLE MOKE
Ville: SAINT-DENIS
Code postal: 93210
Subdivision pays (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)
Pays: France
Point de contact: BELBECHE Selma
Adresse électronique: ext.selma.belbeche@sncf.fr
Téléphone: 00 00 00 00 00
Adresse internet: <http://www.groupe-sncf.com/>
Adresse URL pour l'échange d'informations: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>
Profil de l'acheteur: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>
Rôles de cette organisation:
Acheteur

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Tribunal judiciaire de Paris
Numéro d'enregistrement: Tribunal judiciaire de Paris
Adresse postale: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS
Ville: PARIS
Code postal: 75017
Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)
Pays: France
Adresse électronique: tj-paris@justice.fr
Téléphone: 01 44 32 51 51
Adresse internet: <https://www.tribunal-de-paris.justice.fr/75>
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: Société Nationale SNCF SA
Numéro d'enregistrement: 552 049 447 76279
Adresse postale: 2 PL AUX ETOILES
Ville: SAINT-DENIS
Code postal: 93210

Subdivision pays (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Pays: France

Point de contact: BELBECHE Selma

Adresse électronique: ext.selma.belbeche@sncf.fr

Téléphone: 00 00 00 00 00

Adresse internet: <https://www.groupe-sncf.com/fr>

Adresse URL pour l'échange d'informations: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Rôles de cette organisation:

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 reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation qui traite les offres

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: c6f38598-f3b5-4652-9a78-e13f12518361 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

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

Sous-type d'avis: 17

Date d'envoi de l'avis: 20/03/2026 15:54:12 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

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

Numéro de publication de l'avis: 201471-2026

Numéro de publication au JO S: 58/2026

Date de publication: 24/03/2026