738608-2026 - Gara

Francia – Pacchetti software e sistemi di informazione – FOURNITURE D'UNE SOLUTION EN MODE SAAS DE CONDUITE DU CHANGEMENT DESTINEE A L'APPROPRIATION ET A L'AMELIORATION CONTINUE ET PRESTATIONS ASSOCIEES
OJ S 207/2026 26/10/2026
Bando di gara o di concessione – regime ordinario
Forniture - Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: La Poste
E-mail: laura.fernandes@laposte.fr
Forma giuridica del committente: Impresa pubblica
Attività dell'ente aggiudicatore: Servizi postali

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: FOURNITURE D'UNE SOLUTION EN MODE SAAS DE CONDUITE DU CHANGEMENT DESTINEE A L'APPROPRIATION ET A L'AMELIORATION CONTINUE ET PRESTATIONS ASSOCIEES
Descrizione: La Direction de l'Expérience Client et de la Transformation Digitale du Groupe La Poste souhaite se doter d'une solution SaaS à usage interne destinée aux collaborateurs de La Poste. Le marché est composé d’une tranche ferme qui devra permettre d'accompagner les utilisateurs dans l'adoption de nouvelles pratiques et postures issues de nouveaux projets ou de cas d’amélioration continue grâce à des usages et capacités de pilotage avancés. Le marché est composé d’une tranche optionnelle qui devra permettre le pilotage du système d'excellence client de La Poste, fondé notamment sur les principes suivants : la culture client et l’excellence opérationnelle. Leurs contenus et les modalités de levée de la tranche optionnelle seront précisés ultérieurement dans les documents de la consultation. L'applicatif, hébergé par le soumissionnaire en mode SaaS, devra s'intégrer à l'écosystème SI du Groupe La Poste. Il devra être accessible aux utilisateurs via le mécanisme d'authentification unique (SSO). Dans ce contexte, la prestation devra permettre la mise en œuvre des évolutions demandées par La Poste tout au long du contrat, garantir un niveau de support adapté aux besoins des utilisateurs et assurer une coordination régulière avec les référents désignés par La Poste. Le périmètre géographique du marché global est la France métropolitaine, la Corse et les DROMCOM. La consultation est composée d’un seul lot.
Identificativo della procedura: 0ea4a0fc-313d-485b-8c9a-a3537b61ee64
Tipo di procedura: Negoziata con previa indizione di gara / competitiva con negoziazione
La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Forniture
Natura aggiuntiva dell'appalto: Servizi
Classificazione principale (cpv): 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione
Classificazione aggiuntiva (cpv): 75310000 Servizi di prestazioni sociali

2.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Francia
Ovunque nel paese in questione

2.1.4. Informazioni generali

Informazioni supplementari: 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 giuridica:

Direttiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Avviso

Motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale: La non remise des documents indiqués ci-dessus 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/ s'il est en redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés 3/ une déclaration dûment datée et signée sur papier à en-tête du fournisseur, pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas mentionné à l'article L.2141-1 et au 1° et 3° de l'article L.2141-4 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/ le cas échéant, la liste nominative des salariés étrangers employés par le candidat 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/ le cas échéant, les pièces prévues à l'article R.1263-12 du Code du Travail en cas de détachement de salariés. 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. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: FOURNITURE D'UNE SOLUTION EN MODE SAAS DE CONDUITE DU CHANGEMENT DESTINEE A L'APPROPRIATION ET A L'AMELIORATION CONTINUE ET PRESTATIONS ASSOCIEES

Descrizione: Le présent lot a pour objet la fourniture d'une solution SaaS de conduite du changement destinée à accompagner les collaborateurs de la Direction de l'Expérience Client et de la Transformation Digitale du Groupe La Poste dans l'adoption de nouveaux usages et dans les démarches d'amélioration continue. La solution devra être intégrée à l'écosystème SI du Groupe La Poste et accessible via le mécanisme d'authentification unique (SSO). Volet 1 Appropriation et amélioration continue (BESOIN FERME) : La solution devra permettre d'accompagner les utilisateurs dans l'adoption de nouveaux usages, pratiques et postures liés aux projets de transformation et aux démarches d'amélioration continue. Besoins fonctionnels : Réaliser des diagnostics identifiant les besoins d'accompagnement, freins et axes d' amélioration Définir et piloter des plans d'action personnalisés selon les diagnostics et populations ciblées Piloter l'appropriation, la maturité et la performance via des indicateurs métiers, comportementaux et d'usage aux différents niveaux de l'organisation Diffuser de façon ciblée communications, contenus et formations et mesurer leur efficacité Engager les utilisateurs et animer des communautés nationales/ locales via des dispositifs collaboratifs, de reconnaissance, gamification et certification Capitaliser et partager les bonnes pratiques et proposer, des recommandations favorisant l'appropriation et l'amélioration continue Volumétrie estimative 5 000 à 7 000 licences ; 3 profils utilisateurs (classique, super-utilisateur, administrateur) ; 5 à 10 projets simultanés ; 5 à 10 démarches d'amélioration continue simultanées. Ces volumes sont estimatifs et ne constituent pas un engagement de commande de la part de La Poste. Volet 2 Pilotage du système d'excellence client (BESOIN OPTIONNEL) : En complément du volet précédent, La Poste pourra activer ce volet, permettant le pilotage du système d'excellence client. Besoins fonctionnels : - Piloter la performance aux différents niveaux de l'organisation - Consolider et visualiser les indicateurs de satisfaction client, qualité de service et performance opérationnelle - Identifier les entités prioritaires et axes de progrès - Recommander et suivre les plans d'action, formations et actions d'accompagnement - Piloter les irritants et actions correctives et partager les bonnes pratiques - Suivre les rituels managériaux et actions de montée en compétences. Volumétrie estimative : 6 000 à 8 000 licences ; 2 profils utilisateurs (utilisateur et administrateur) ; 20 à 30 indicateurs regroupés en grandes familles. Ces volumes sont estimatifs et ne constituent pas un engagement de commande de la part de La Poste. Besoins techniques communs aux deux volets (BESOIN FERME ET OPTIONNEL) : S'intégrer au SI du Groupe via API, connecteurs ou échanges standardisés, avec SSO et référentiels de correspondance Automatiser périodiquement l'alimentation et la restitution des données multisources internes /externes -Agréger et consolider les données multiprojets et multientités -Proposer des reportings adaptés aux mailles organisationnelles, profils et différentes vues par profils - Automatiser le calcul des scores de diagnostic, incluant cotation et pondération selon la priorité des questions -Fournir des tableaux de bord de pilotage des projets/programmes et permettre l'analyse transverse d'un portefeuille de projets sur une même plateforme -Garantir un accès autonome aux données et indicateurs via exports et interfaces dédiés -Proposer de l' IA générative pour la création de contenus, l'analyse des résultats et les recommandations

personnalisées. Prestations attendues : - Le prestataire accompagnera La Poste sur l' ensemble du cycle de vie du produit et des incréments - Pilotage du projet dans un mode favorisant collaboration, visibilité et amélioration continue - Accompagnement du cadrage, de la conception fonctionnelle/technique et de l'affinage progressif des besoins - Développements, configurations et intégrations au SI selon une approche itérative et incrémentale - Intégration continue, qualité logicielle et automatisation des tests - Préparation, exécution et accompagnement de la validation métier pendant les sprints et mises en production Migration et reprise de données si nécessaire - Organisation et sécurisation des déploiements progressifs en production Accompagnement des utilisateurs et parties prenantes dans l'adoption et la conduite du changement -Transfert de compétences et autonomisation progressive des équipes de La Poste Support applicatif et fonctionnel renforcé lors des premières mises en service, exclusivement en français -Prestations de réversibilité garantissant continuité de service et pérennité de la solution -Prestations complémentaires activables selon les besoins et priorités du projet. Le nombre d'attributaires envisagé pour ce lot est de 1. Le montant estimé du lot est fixé à 4 500 000 € sur la durée totale de l'accord cadre (besoin ferme et optionnel), périodes de reconduction comprises. Le montant maximum du lot est fixé à 7 000 000 €, sur la durée totale de l'accord-cadre (besoin ferme et optionnel), périodes de reconduction comprises. La durée de l'offre est d'un an.

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Forniture
Natura aggiuntiva dell'appalto: Servizi
Classificazione principale (cpv): 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione
Classificazione aggiuntiva (cpv): 75310000 Servizi di prestazioni sociali
Opzioni:
Descrizione delle opzioni: 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 mois dans la limite de 6 fois sauf dénonciation dans les conditions prévues au contrat.

5.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Francia
Ovunque nel paese in questione

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 20/05/2027
Data di fine durata: 19/05/2035

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 0

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 4 500 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:
La partecipazione non è riservata.
Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Indicazione non necessaria
Progetto di appalto non finanziato con fondi UE
L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì
L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): sì

Informazioni supplementari: 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. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso
Criterio: Altri requisiti economici o finanziari
Descrizione del criterio di selezione: Pérennité financière (Critère pondéré à 20%) : Le candidat devra 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 devra fournir tout autre justificatif de nature à démontrer sa capacité économique et financière.
I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Criterio: Referenze su servizi specifici
Descrizione del criterio di selezione: Références clients (Critère pondéré à 40%) : Le candidat présentera 3 références clients de moins de trois ans pour des prestations équivalentes à celles du marché auquel il candidate, pour des clients ayant une organisation similaire à la Poste. À ce titre le candidat fournira pour chaque référence client: - nom de la société cliente - date du marché - durée du marché - intitulé et contenu du marché - montant annuel du marché en Euros HT Le candidat fournira pour chacun des marchés une attestation délivrée par le client (nom, qualité, coordonnées). À défaut, le candidat fournit une attestation sur l’ honneur mentionnant ces mêmes informations, La Poste se réservant le droit d’en vérifier la réalité auprès du client.
I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Criterio: Media annuale della forza lavoro
Descrizione del criterio di selezione: Effectifs (Critère pondéré à 30%) : Le candidat indiquera l’ effectif moyen annuel auquel il a eu accès sur les trois dernières années, et précisera : - les effectifs dans le domaine de compétence du marché ; - le nombre de profils techniques (et le type) nécessaire à l’exécution du marché. Ex. techniciens, chef de projet, etc. ; Pour chacune des catégories, le candidat précisera s’il dispose de l’effectif directement ou indirectement.
I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Criterio: Misure di gestione ambientale
Descrizione del criterio di selezione: Mesures de gestion environnementale (Critère pondéré à 5%) : Le candidat indiquera les mesures de gestion environnementale qu’il pourra appliquer pour la réalisation des prestations.
I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Criterio: Certificati rilasciati da organi indipendenti riguardanti sistemi o standard di gestione ambientale
Descrizione del criterio di selezione: 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.
I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura
Informazioni sulla seconda fase di una procedura in due fasi:
La procedura si svolge in diverse fasi. In ogni fase possono essere eliminati alcuni partecipanti

5.1.11. Documenti di gara

L'accesso a determinati documenti di gara è limitato
Giustificazione dell'accesso limitato a determinati documenti di gara: Questioni inerenti ai diritti di proprietà intellettuale
Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: francese
Le informazioni sui documenti riservati sono disponibili all'indirizzo seguente: https://e-sourcing.extra.laposte.fr

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:
Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria
Indirizzo per la presentazione: https://e-sourcing.extra.laposte.fr
Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: francese
Catalogo elettronico: Non consentita
Obbligo di firma elettronica qualificata o sigillo elettronico qualificato [come definiti dal regolamento (UE) n. 910/2014]
Varianti: Non consentita
Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Non consentita
Descrizione della garanzia finanziaria: Le candidat devra fournir à La Poste avant la signature du contrat une attestation d'assurance (RC exploitation, RC professionnelle).
Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 12/11/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale
Condizioni contrattuali:
L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No
Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: Les conditions d'exécution du contrat sont décrites dans les documents du marché.
È richiesto un accordo di non divulgazione: no
Fatturazione elettronica: Consentita
Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no
Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no
Forma giuridica che deve essere assunta da un gruppo di offerenti cui viene aggiudicato un appalto: 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.
Accordo finanziario: - 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. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Numero massimo di partecipanti: 1

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione di mediazione: Le Médiateur des entreprises

Organizzazione competente per i ricorsi: Tribunal Judiciaire de Paris

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : La Poste

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: La Poste

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Tribunal Judiciaire de Paris

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: La Poste

Organizzazione che tratta le offerte: La Poste

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: La Poste

Numero di registrazione: 356000000

Indirizzo postale: 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA

Località: PARIS

Codice postale: 75015

Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)

Paese: Francia

Referente: Laura FERNANDES

E-mail: laura.fernandes@laposte.fr

Telefono: +336 21 64 60 95

Indirizzo internet: https://www.laposte.fr

Profilo del committente: https://e-sourcing.extra.laposte.fr

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione che tratta le offerte

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Tribunal Judiciaire de Paris

Numero di registrazione: 17750111101763

Indirizzo postale: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Località: PARIS CEDEX 17

Codice postale: 75859

Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)

Paese: Francia
E-mail: tj-paris@justice.fr
Telefono: +33 144325151
Indirizzo internet: https://www.tribunal-de-paris.justice.fr
Ruoli di questa organizzazione:
Organizzazione competente per i ricorsi
Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Le Médiateur des entreprises
Numero di registrazione: MEDIATEUR_ENTREPRISES
Indirizzo postale: 98 -102 RUE DE RICHELIEU
Località: PARIS
Codice postale: 75002
Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)
Paese: Francia
Referente: Le médiateur des entreprises
E-mail: mediateur.des-entreprises@finances.gouv.fr
Telefono: +33 100000000
Indirizzo internet: https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises
Ruoli di questa organizzazione:
Organizzazione di mediazione

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 434de01d-dc21-4892-8158-f60f25e6fb3e - 01
Tipo di formulario: Gara
Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario
Sottotipo di avviso: 17
Data di trasmissione dell'avviso: 23/10/2026 09:53:03 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT
Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: francese
Numero di pubblicazione dell'avviso: 738608-2026
Numero dell'edizione della GU S: 207/2026
Data di pubblicazione: 26/10/2026