

Secrétariat général

**Direction générale
de l'enseignement
supérieur et de
l'insertion
professionnelle**

**Service
de la stratégie des
formations et de la vie
étudiante**

Mission de l'orientation du
scolaire vers le supérieur

**Service
de l'action administrative
et des moyens**

Sous-direction
des achats

Bureau
de la stratégie et de
l'ingénierie des achats

61-65, rue Dutot

75732 Paris cedex 15

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Procédure MEN-SG-AOO-25018

Objet : Mise en place de campagnes d'appels téléphoniques sortants ou campagnes d'information téléphonique avec stimulation par SMS à destination de candidats ayant formulé des vœux de formation sur la plateforme de préinscription dans l'enseignement supérieur (Parcoursup), pour le compte du ministère chargé de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche.

Table des matières

1	PREAMBULE	3
2	PRESENTATION DU PROJET	3
2.1	Contexte	3
2.2	Traitement des données à caractère personnel	5
3	OBJET DU MARCHE	6
4	NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS.....	6
4.1	Mission 1 : Initialisation des prestations et mise en place de la plateforme d'information téléphonique	7
4.1.1.	Objet.....	7
4.1.2.	Prestations attendues.	7
4.1.3.	Livrables.	9
4.1.4.	Délais d'exécution.....	10
4.2	Mission 2 : mise en œuvre des campagnes d'appels téléphoniques sortants, avec SMS de pré-information, le cas échéant, l'envoi de SMS de stimulation	11
4.2.1.	Objet.....	11
4.2.2.	Prestations attendues.....	11
4.2.3.	Indicateurs et métriques.....	12
4.2.4.	Livrables	13
4.2.5.	Délais d'exécution et recette	13
4.3	Mission 3 : Réversibilité	15
4.3.1.	Objet.....	15
4.3.2.	Prestations attendues.....	15
4.3.3.	Livrables	15
4.3.4.	Délais d'exécution et recette	15
5	RECETTE	16
6	Lieu d'exécution	16
7	Pilotage et suivi des prestations	16
8	Clause environnementale – réemploi des matériels	16

Annexe 1 du CCTP : Descriptif du dispositif attendu et périmètre de la prestation.

1 PREAMBULE

Le terme « **ministère** » désigne le ministère chargé de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche.

Le terme « **titulaire** » désigne la société ou le groupement d'opérateurs retenu pour l'exécution des prestations.

Le terme « **candidat** » désigne les candidats inscrits sur la plateforme Parcoursup ayant formulé des vœux que le ministère a identifié et qu'il conviendra de contacter.

2 PRESENTATION DU PROJET

2.1 Contexte

La procédure de préinscription dans l'enseignement supérieur se déroule chaque année de décembre à septembre sur la plateforme Parcoursup selon trois grandes étapes dont les dates précises peuvent évoluer à la marge d'une année à l'autre :

- une phase de découverte des formations d'enseignement supérieur par les candidats de fin décembre à mi-janvier,
- une phase d'inscription des candidats sur Parcoursup, de formulation et de confirmation des vœux de formation de mi-janvier à mi-avril,
- une phase d'admission principale de fin-mai à mi-juillet : au début de cette phase, les candidats reçoivent les réponses des formations pour chacun de leurs vœux et, au fur et à mesure et en continu, les propositions d'admission des formations auxquelles ils doivent répondre dans les délais indiqués sur la plateforme.

Par ailleurs, une phase complémentaire de mi-juin à mi-septembre permet aux candidats de formuler de nouveaux vœux dans les formations qui disposent de places vacantes.

Les types de candidats sur Parcoursup sont :

- Les lycéens et apprentis préparant le baccalauréat ou diplôme équivalent et souhaitant s'inscrire en 1^{ère} année dans une formation de l'enseignement supérieur.
- Les étudiants déjà titulaires d'un baccalauréat ou diplôme équivalent et souhaitant se réorienter en 1^{ère} année dans une formation de l'enseignement supérieur.
- Les personnes en activité ou sans emploi, souhaitant reprendre des études et s'inscrire en 1^{ère} année dans une formation de l'enseignement supérieur.

A noter : les candidats internationaux peuvent également s'inscrire sur Parcoursup mais ils ne sont pas concernés par le présent marché.

Les candidats peuvent formuler jusqu'à 10 vœux dans des formations non sélectives (licence) ou sélectives (BTS, Bachelor universitaire technologique - BUT, classes préparatoires aux grandes écoles, écoles d'ingénieurs ou de commerce qui recrutent après le baccalauréat, instituts de formation aux soins infirmiers, établissements de formation au travail social, instituts d'études politiques – IEP, écoles d'art ou d'architecture, écoles vétérinaires, etc.). Ils peuvent également formuler 10 vœux supplémentaires dans des formations en apprentissage.

Au début de la phase d'admission, les candidats reçoivent dans leur dossier Parcoursup les réponses des formations pour chacun de leurs vœux :

- Pour un vœu en formation sélective, les réponses possibles sont :
 - Oui : cela signifie que le candidat a une proposition d'admission et qu'il doit y répondre dans les délais indiqués.
 - En attente : cela signifie que le candidat est en liste d'attente. Dans son dossier, il a connaissance de sa position sur celle-ci.
 - Non : cela signifie que le candidat est refusé dans la formation.
- Pour un vœu en formation non-sélective, les réponses possibles sont :
 - Oui : cela signifie que le candidat a une proposition d'admission et qu'il doit y répondre dans les délais indiqués.
 - Oui-si : cela signifie que le candidat a une proposition d'admission et que la formation lui propose de suivre un dispositif d'accompagnement personnalisé qui lui permettra de renforcer sa capacité à réussir dans la formation (via des remises à niveau, etc.).

- En attente : cela signifie que le candidat est en liste d'attente. Dans son dossier, il a connaissance de sa position sur celle-ci.

Les candidats reçoivent des propositions d'admission au fur et à mesure et en continu. En effet, lorsqu'un candidat reçoit plusieurs propositions d'admission, il ne peut en accepter qu'une seule. Il libère ainsi les autres propositions qui sont alors envoyées à d'autres candidats en attente d'une place en fonction de leur position dans la liste d'attente.

Leurs éventuels vœux pour lesquels ils sont en liste d'attente sont maintenus automatiquement et les candidats peuvent consulter, pour chacun d'entre eux, des indicateurs qui permettent de suivre leur situation : leur position dans la liste d'attente qui évolue au fur et à mesure que des places se libèrent, le nombre de personnes dans la liste d'attente, leur position dans le classement de la formation, la position du dernier candidat qui a reçu une proposition d'admission pendant la procédure d'admission en cours ainsi que l'année précédente en fin de procédure. A tout moment les candidats peuvent décider de renoncer à des vœux en attente qui ne les intéressent plus.

Enfin, les candidats peuvent accepter de manière définitive une proposition d'admission et renoncer ainsi à leurs éventuels vœux en attente.

Au début de la phase principale d'admission, un point d'étape obligatoire est prévu pour les candidats qui ont maintenus un ou plusieurs vœux pour lesquels ils sont en liste d'attente. Lors de ce point d'étape les candidats concernés doivent classer leurs vœux en attente qui les intéressent toujours et qu'ils souhaitent conserver. A défaut, ils perdent leurs vœux en attente.

Le calendrier des étapes de la procédure Parcoursup est publié chaque année en ligne sur le site parcoursup.gouv.fr. Enfin, dès le début de la phase d'admission (fin-mai/début juin) et jusqu'à mi-septembre, des solutions sont proposées aux candidats qui n'ont pas reçu de proposition d'admission et qui souhaitent toujours trouver une place dans une formation proposée sur Parcoursup :

- Dès le premier jour de la phase d'admission, s'ils n'ont reçu que des réponses négatives de la part de formations sélectives, ils peuvent demander un accompagnement individuel ou collectif dans leur lycée (ou auprès du service d'orientation de leur établissement s'ils sont étudiant en réorientation) ou dans un centre d'information et d'orientation (CIO).
- De mi-juin à mi-septembre, ils peuvent formuler jusqu'à 10 nouveaux vœux dans des formations qui disposent de places vacantes en participant à la phase complémentaire.
- Début juillet, ils peuvent solliciter, via leur dossier Parcoursup, l'accompagnement personnalisé de la commission d'accès à l'enseignement supérieur (CAES) de leur académie. Celle-ci étudie leur dossier et les aide à trouver une formation au plus près de leur projet et en fonction des places disponibles. Elle reste active jusqu'à la clôture définitive de la procédure Parcoursup.

Chaque année, au cours de la phase d'admission principale et de la phase complémentaire, le titulaire peut être amené à mettre en place des campagnes d'appels :

- auprès de segments de candidats ayant été refusés sur tous leurs vœux dès le début de la phase d'admission et de candidats ayant été refusés sur tous leurs vœux mais ayant des vœux en apprentissage en attente, afin de dédramatiser la situation et leur exposer les perspectives et solutions possibles,
- auprès de segments de candidats sans proposition d'admission afin de confirmer leur souhait de trouver une formation sur Parcoursup et de les inciter à activer des solutions d'accompagnement existantes,
- auprès des candidats qui auront sollicité l'accompagnement des CAES en vue de confirmer leur demande et leur souhait de trouver une formation sur Parcoursup,
- ponctuellement, sur demande du ministère, auprès de segments de candidats dont le processus d'admission pour une formation donnée a pu être affecté par une erreur de traitement.

Le ministère informe tout candidat, via la charte Parcoursup qu'il signe lors de son inscription sur la plateforme, qu'il est susceptible d'être contacté par l'équipe Parcoursup pour faire un point de situation sur son dossier Parcoursup.

A titre indicatif, en 2024, 11 campagnes ont eu lieu selon la répartition et les volumétries suivantes :

Période	cible	campagne	volume
Du 31 mai au 6 juin	Lycéens refusés sur tous leurs vœux au début de la phase d'admission	Campagne 1	Environ 9 000 candidats
Du 5 au 7 juin	Lycéens ayant été refusés sur tous leurs vœux mais ayant des vœux en apprentissage en attente	Campagne 1bis	Environ 100 candidats

Du 24 juin au 1 ^{er} juillet	Lycéens d'Ile-de-France sans proposition d'admission et n'ayant pas participé à la phase complémentaire	Campagne 2	Environ 23 000 candidats
Du 4 au 6 juillet	Etudiants en réorientation sans proposition n'ayant pas sollicité la CAES	Campagne 3	Environ 1 000 candidats
Du 4 au 16 juillet	Bacheliers ayant confirmé au moins un vœu lors de la phase principale, sans proposition et n'ayant pas sollicité la CAES	Campagne 4	Environ 55 000 candidats
Du 21 au 28 août	Bacheliers sans proposition ayant ou non sollicité la CAES ou participé à la phase complémentaire	Campagnes 5 (5A, 5B, 5C)	Environ 30 000 candidats
Du 22 au 26 août	Etudiants en réorientation sans proposition ayant sollicité la CAES	Campagne 6	Environ 500 candidats
Du 28 au 31 août (Ile de France) Du 2 au 6 septembre (autres régions académiques)	Lycéens ou étudiants en réorientation sans proposition d'admission ayant des vœux en attente en apprentissage	Campagnes 7 (7A et 7B)	Environ 28 000 candidats

Des exemples détaillés figurent en annexe 1 (objectifs et argumentaires de campagnes).

Les scénarios de campagnes d'appels, les périodes d'appel et les segments de candidats à contacter seront définis et précisés lors de l'initialisation annuelle des prestations attendues par le titulaire.

Les campagnes d'appels concernent les candidats résidents en France Métropolitaine (dont la Corse) et dans les DROM (Guadeloupe, La Réunion, Mayotte, Guyane et Martinique).

Le présent cahier des clauses techniques particulières est destiné à préciser les attentes du ministère relatives à la mise en place de campagnes d'information téléphonique avec stimulation par SMS à destination de candidats pour la session Parcoursup 2025 et les suivantes.

2.2 Traitement des données à caractère personnel

Les conditions dans lesquelles le titulaire s'engage à effectuer pour le compte du ministère les opérations de traitement de données à caractère personnel sont définies à l'annexe 1 au CCAP.

Cette annexe précise les conditions de traitement de données faisant l'objet d'une sous-traitance du responsable de traitement (le ministère) et les obligations respectives du sous-traitant (le titulaire) et du responsable de traitement.

3 OBJET DU MARCHÉ

Le marché a pour objet de décrire les conditions dans lesquelles le titulaire assure la mise en place de campagnes d'information téléphonique avec stimulation par SMS à destination de candidats ayant formulé des vœux de formation sur la plateforme de préinscription dans l'enseignement supérieur (Parcoursup), pour le compte du ministère chargé de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche.

4 NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS

Une campagne d'appels téléphoniques sortants mise en place par le titulaire dans le cadre du présent marché permet :

- de contacter, à différents moments de la phase d'admission sur Parcoursup, un segment de candidats résidant en France métropolitaine et dans les DROM préalablement identifiés par le ministère en vue de leur demander de confirmer un choix qu'ils ont effectué et/ou de leur conseiller une solution qui peut prendre la forme d'un accompagnement à solliciter (dans leur établissement d'origine, dans une structure de leur académie ou auprès d'un partenaire du ministère), d'une action à effectuer sur la plateforme ou d'une invitation à consulter d'autres pistes ;
- Avant le lancement de chaque campagne, un SMS de pré-information est adressé à chaque candidat concerné l'informant de la campagne d'appels et lui précisant le numéro de téléphone qui sera utilisé pour le joindre (dont l'indicatif dépend de l'académie de résidence du candidat).
- le cas échéant, de stimuler par SMS la prise de contact.

Dans le cadre du présent marché, conformément à son offre, le titulaire réalise les missions suivantes :

- Mission 1 : Initialisation des prestations et mise en place de la plateforme d'information téléphonique.
- Mission 2 : Mise en œuvre des campagnes d'appels téléphoniques sortants, avec SMS de pré-information, le cas échéant, l'envoi de SMS de stimulation.
- Mission 3 : Réversibilité.

Toutes les demandes d'information entre le titulaire et le ministère, questions et réponses, se font par écrit, de préférence sous forme d'un message électronique ou au sein d'un outil de travail collaboratif à définir.

Pour la France métropolitaine, les prestations se déroulent les jours ouvrés, de 8h30 à 18h30 et exceptionnellement le samedi de 8h30 à 18h30.

Pour les DROM, le titulaire prend en compte le décalage horaire dans le coût unitaire du dossier associé. Les prestations se déroulent les jours ouvrés de 8h30 à 16h30 (heure locale) et exceptionnellement le samedi de 8h30 à 16h30 (heure locale).

4.1 Mission 1 : Initialisation des prestations et mise en place de la plateforme d'information téléphonique

4.1.1. Objet

Dans le cadre de cette mission, le titulaire doit acquérir les compétences nécessaires à la bonne conduite des prestations, finaliser et mettre en place les moyens nécessaires afin de garantir la qualité de l'exécution du marché dans les conditions prévues dans le présent CCTP.

4.1.2. Prestations attendues.

✓ **Organisation de la réunion annuelle d'initialisation des prestations**

Chaque année, avant le démarrage des campagnes d'appels de candidats inscrits sur Parcoursup, le titulaire organise une réunion d'initialisation des prestations dans les locaux du ministère à Paris ou si nécessaire, par visioconférence.

Cette réunion a notamment pour objet la présentation du contexte par le ministère. Au cours de cette réunion annuelle, le ministère définit et précise au titulaire les différents intervenants et la mise en place du calendrier prévisionnel d'exécution des prestations. Les scénarios de campagnes d'appels, les périodes d'appel et les segments de candidats à contacter seront précisés en amont de chaque campagne.

Au cours de la réunion, le titulaire présente le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) finalisé.

Le plan d'assurance qualité comprend au minimum :

- La définition et les modalités de gestion des campagnes d'appels ;
- Les procédures de clôtures technique et administrative.

A l'issue de la réunion d'initialisation, le titulaire rédige le compte-rendu et réalise les prestations suivantes :

- Mettre en place dans ses locaux les équipements nécessaires pour assurer le fonctionnement de la plateforme d'appel et d'envoi de SMS.
- Former autant de télé-conseillers que nécessaire. Le titulaire assure la formation des télé-conseillers afin qu'ils acquièrent les compétences fonctionnelles et techniques nécessaires à la bonne exécution des prestations.
- Définir les modalités de clôture de chaque campagne d'appels.
- Mettre en place un tableau de bord composé des indicateurs retenus pour le suivi quotidien et le reporting de clôture de chaque campagne d'appels.

✓ **Mise en place de numéros polyvalents vérifiés (NPV)**

Chaque année, en amont des campagnes d'appel, le titulaire fournit à la demande du ministère des numéros polyvalents vérifiés (NPV). Ces numéros avec indicatif (01, 02, 03, 04, 05), correspondant à celui de la zone de résidence du candidat à appeler, permettent un taux de décrochage plus élevé.

✓ **Mise en place de la solution d'appels téléphoniques et d'envoi de SMS**

Dans le cadre de cette mission et conformément à son offre, le titulaire met en place, au plus tard 2 jours ouvrés après la réception du bon de commande, une solution d'appels téléphoniques sortants et de stimulation par SMS. Cette solution doit répondre aux exigences définies dans le présent CCTP et son annexe 1.

Caractéristiques techniques et fonctionnelles de la solution :

La plateforme mise en place par le titulaire comprend les fonctions suivantes :

- La fonction de **qualification des appels sortants : contact argumenté ou contact non argumenté relayé par un dispositif de relance par envoi de SMS.**
- La fonction de suivi du **fichier des candidats (cf. article 2 de l'annexe du présent CCTP)** à contacter par un télé-conseiller et d'édition automatisée d'indicateurs statistiques de suivi de campagne à l'échelle nationale, à l'échelle de chaque région académique et à l'échelle de chaque académie.

La plateforme d'information téléphonique doit permettre le libre accès à la base de données recensant les appels, incidents, à toute personne nommément désignée par le ministère.

Le titulaire doit mettre en place une organisation permettant de répondre dans des délais contraints aux demandes des experts du ministère par téléphone ou par visio-conférence.

Conformément à son offre, le titulaire met en place un outil d'analyse multidimensionnelle du suivi de l'activité de l'ensemble du dispositif d'appel. Cet outil doit permettre l'enregistrement (programmé, aléatoire, à la demande ou total) des appels sortants et envois de SMS.

Le titulaire doit mettre à disposition du ministère des outils de contrôle des prestations téléphoniques permettant d'« écouter » ces appels. L'écoute des conversations réalisées facilitera l'analyse des échanges entre les télé-conseillers et les candidats dans le souci de contrôler et d'évaluer les réponses apportées.

✓ **Mise en place de l'équipe chargée de réaliser les prestations**

Conformément à son offre, le titulaire met en place une équipe de télé-conseillers en nombre suffisant.

L'activité des télé-conseillers est contrôlée par deux superviseurs dont un au moins est présent en permanence sur la plateforme d'appels.

Superviseurs :

Le titulaire s'assure que les superviseurs disposent des compétences et des qualités suivantes :

- Compétences avérées dans le domaine de la gestion des campagnes d'appels sortants en masse.
- Compétences managériales avérées, savoir-faire pédagogique et sens du service orienté qualité.
- Expérience dans la formation et la transmission de connaissances.
- Force de proposition, capacité d'adaptation dans un environnement complexe.

Télé-conseillers :

Le titulaire s'assure que les télé-conseillers disposent des compétences et des qualités suivantes :

- Capacité à comprendre et manier des concepts, informations et procédures complexes.
- Capacité à transcrire avec exactitude et neutralité l'information recueillie.
- Rigueur et esprit d'analyse.
- Capacité à s'exprimer à l'oral avec clarté et efficacité.
- Capacité à mener des entretiens téléphoniques.

Il appartient au titulaire de dimensionner ses équipes pour absorber le volume de candidats à contacter et consacrer le temps nécessaire aux réponses dans le calendrier défini par le ministère pour chaque campagne d'appels.

✓ **Prise de connaissance de l'environnement et formation des superviseurs et des télé-conseillers**

Le titulaire prend connaissance de l'environnement et de l'existant de la plateforme Parcoursup.

Dans le cadre de cette prestation, le titulaire doit garantir la maîtrise des outils téléphoniques et informatiques utilisés sur la plateforme d'appels.

Formation des superviseurs

La prestation attendue nécessite une bonne connaissance de la phase d'admission en cours sur Parcoursup et des différentes situations dans lesquelles les segments de candidats à contacter se trouvent.

A cette fin, le ministère organise chaque année, avant la première campagne d'appel, une session de formation. Cette formation a lieu dans les locaux du ministère ou à distance par audio/web conférence.

Elle est délivrée à deux superviseurs maximum. Ces personnes, ci-après dénommées superviseurs/formateurs, auront la responsabilité de former par la suite les télé-conseillers.

La formation des superviseurs/formateurs par le ministère se tient sur une durée d'une **demi-journée ouvrée maximum** et se termine au moins **1 jour ouvré** avant le démarrage de la première campagne d'appels, afin de permettre aux superviseurs/formateurs de former les télé-conseillers.

Cette formation comporte a minima les modules suivants :

- Une présentation générale de la procédure Parcoursup et notamment de la phase d'admission.

- La description des différentes campagnes d'appels prévues ainsi que les segments de candidats concernés et leurs situations respectives dans la phase d'admission en cours sur Parcoursup.
- La prise en main des outils du ministère permettant d'identifier les segments de candidats à appeler et leur situation dans la phase d'admission Parcoursup.
- La présentation des différents espaces mis à disposition des candidats en phase d'admission : le dossier candidat sur Parcoursup version desktop et mobile permettant de faire ses choix.
- L'apprentissage des argumentaires/protocoles de parole à respecter strictement.

Le ministère n'assure qu'une seule session de formation des superviseurs/formateurs pour chaque session annuelle de Parcoursup, même en cas d'absence de l'un des deux superviseurs. Il appartient au titulaire de réaliser le transfert de compétences en cas de modification en cours d'année de l'équipe mise en place.

A la suite de la session de formation des superviseurs/formateurs, et pour compléter l'acquisition, par le titulaire, des compétences nécessaires à la réalisation des prestations, le ministère remet les documents suivants au titulaire :

- les supports de formation qui pourront servir aux télé-conseillers lors de la réalisation des prestations du marché et permettre d'élaborer leurs réponses en fonction des demandes des appelants ;
- la liste nominative, les coordonnées et les rôles respectifs des différents acteurs du ministère désignés comme interlocuteurs des équipes du titulaire. Ces acteurs accèdent au dossier personnel des candidats et les télé-conseillers peuvent signaler le dossier candidat appelé qui nécessite une expertise ou une réponse de leur part ;
- les argumentaires/protocoles de paroles à respecter (se reporter à l'annexe 1 du présent CCTP comportant des exemples d'argumentaires/protocoles de parole) ;
- des éléments statistiques généraux sur la phase d'admission en cours ;
- tout autre document que le ministère jugera utile à la bonne compréhension des prestations objet du marché par le titulaire.

Formation des télé-conseillers

La sélection et la formation des télé-conseillers est opérée par le titulaire.

Chaque année, au terme de la prestation, le titulaire rédige une note de bilan de la prise de connaissance et de la formation de ses superviseurs et de ses téléconseillers.

✓ Modalités de clôture de chaque campagne d'appels

Conformément à son offre, le titulaire définit les modalités de clôture de chaque campagne d'appel.

Le titulaire remet au ministère le tableau de bord composé des indicateurs retenus pour le suivi quotidien et le reporting de clôture de chaque campagne d'appels (se reporter aux exemples de tableaux de bord fournis en annexe). Au terme de chaque campagne, le titulaire remet au ministère, sous forme numérique, une note de bilan de 10 pages maximum comprenant une analyse qualitative et les éventuelles suggestions ou propositions d'amélioration pour renforcer la qualité du service apporté aux candidats contactés pour les campagnes suivantes.

4.1.3. Livrables.

Le titulaire remet au ministère les livrables suivants :

- Le compte-rendu de la réunion d'initialisation des prestations de campagnes d'appels sortants vers des candidats Parcoursup pour l'année en cours.
- Le plan d'assurance qualité finalisé.
- Les CV des superviseurs.
- La liste des télé-conseillers.
- Les numéros polyvalents vérifiés.
- La description de la plateforme d'appels et d'envoi de SMS.
- La note de bilan de prise de connaissance et de formation des superviseurs et des téléconseillers.
- Le tableau de bord pour le suivi quotidien.
- La note de bilan après la clôture de chaque campagne.

L'ensemble de ces livrables est fourni au ministère sous forme numérique.

4.1.4. Délais d'exécution.

La mission 1 débute à la réception du bon de commande.

La réunion d'initialisation se tient dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande de la mission 1.

Le titulaire transmet le compte rendu de la réunion d'initialisation dans un délai maximum de 2 jours ouvrés après sa tenue.

Le titulaire remet au ministère le tableau de bord pour le suivi quotidien et la note de bilan dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après la clôture de chaque campagne. Le délai maximum de recette du ministère est de 5 jours ouvrés. Le délai de correction éventuelle du titulaire est de 2 jours ouvrés.

La recette de la mission 1 s'effectue dans les conditions et les délais indiqués ci-dessous.

Prestations	Livrables	Délai maximum de remise des livrables	Délai maximum de recette du ministère	Délai de correction éventuelle du titulaire
M1.UO1	Compte-rendu de la réunion d'initialisation des prestations de la campagne annuelle	2 jours ouvrés à compter de la tenue de la réunion d'initialisation	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés
	Plan d'assurance qualité finalisé	2 jours ouvrés à compter de la tenue de la réunion d'initialisation	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
	Mise en place de numéros polyvalents vérifiés (NPV)	2 jours ouvrés à compter de la tenue de la réunion d'initialisation	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés
	Description de la solution d'appels téléphoniques et d'envoi de SMS CV des superviseurs et liste des téléconseillers	5 jours ouvrés à compter de la tenue de la réunion d'initialisation	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés
	Note de bilan de prise de connaissance et de formation des superviseurs et des téléconseillers	5 jours ouvrés à compter de la tenue de la réunion d'initialisation	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
	Tableau de bord pour le suivi quotidien et note de bilan après la clôture de chaque campagne	5 jours ouvrés à compter de la clôture de chaque campagne	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés

4.2 Mission 2 : mise en œuvre des campagnes d'appels téléphoniques sortants, avec SMS de pré-information, le cas échéant, l'envoi de SMS de stimulation

4.2.1. Objet

Cette mission consiste en la mise en œuvre de campagnes d'appels téléphoniques sortants à destination de candidats en phase d'admission sur la plateforme Parcoursup par le titulaire.

L'unité d'œuvre prise en compte pour cette mission est le dossier. Le dossier s'entend comme l'ouverture d'un ticket d'appel auprès d'un candidat identifié par le télé-conseiller.

Le ministère transmet au titulaire, préalablement à chaque campagne d'appels, le fichier des candidats concernés avec les informations utiles à la prise de contact.

Avant le lancement de chaque campagne, le titulaire envoie un SMS à chaque candidat concerné l'informant de la campagne d'appels et lui précisant le numéro de téléphone qui sera utilisé pour le joindre (UO2.1).

Dans le cadre de la prestation d'appel (UO2.2) et conformément à son offre, le télé-conseiller identifie le candidat, vérifie son identité lors de l'appel, une fois le candidat identifié et son identité vérifiée lors de l'appel, le télé-conseiller ouvre un « ticket d'appel », expose les raisons de son appel et, selon les campagnes la ou les options qui se présentent au candidat ou les suggestions et recommandations d'action, selon l'argumentaire fourni par le ministère.

Si le candidat n'est pas joignable, le télé-conseiller lance une procédure de stimulation par SMS (UO2.3) en se référant aux messages fournis par le ministère.

Si le candidat a, lors de l'appel, exprimé le souhait de se désinscrire de la plateforme Parcoursup, le télé-conseiller lance une procédure de stimulation par SMS (UO2.3) en se référant aux messages fournis par le ministère.

Le « ticket d'appel » est clairement identifié et comprend un numéro de dossier du candidat, ses prénom et nom, la/les dates du contact ou de l'envoi de SMS et donne lieu à un ensemble de processus de traitement, dans le but de qualifier la situation du candidat et de la transmettre aux acteurs du ministère désignés comme interlocuteurs des équipes du titulaire. Un ticket d'appel est clôturé par le titulaire et comporte de ce fait une date de clôture.

4.2.2. Prestations attendues

Dans le cadre de cette mission, le titulaire doit respecter strictement les argumentaires/protocoles de parole précisés par le ministère lors de la formation des superviseurs.

Dans le cas où le télé-conseiller est dans l'impossibilité de répondre à une question, il recueille la question après avoir si nécessaire pris l'avis du superviseur et il informe l'interlocuteur des conditions dans lesquelles il sera rappelé.

Le ministère communique les dates précises de la campagne sur le bon de commande.

✓ **Prise en charge des appels sortants :**

Conformément à son offre, le titulaire assure la prise en charge « temps réel » des appels vers les candidats : le titulaire s'engage à assurer les appels et envoi de SMS, pour ce qui concerne la métropole, de 8h30 à 18h30 du lundi au vendredi hors jours fériés et exceptionnellement le samedi de 8h30 à 18h30 pendant la durée de la campagne. Pour les DROM, le titulaire ajuste ces horaires en fonction de chacun des territoires afin que les appels puissent avoir lieu entre 8h30 et 16h30 (heure locale).

A titre indicatif pour l'année 2024, la phase d'admission se déroulait du 30 mai au 12 septembre et onze campagnes d'appels ont eu lieu du 31 mai au 6 septembre.

Pour l'année 2025, la phase d'admission se déroule du 2 juin au 11 septembre. Selon les segments de candidats concernés, les campagnes d'appels pourront commencer le 3 juin et se terminer début septembre.

✓ **Information des candidats et recueil de leurs choix**

Pour chaque campagne, le titulaire assure les prestations suivantes :

- Envoi d'un SMS avant le début de chaque campagne aux candidats concernés en leur précisant le numéro qui sera utilisé pour les joindre.
- Vérification de l'identité du candidat.
Le ministère met à disposition du titulaire un fichier comportant les données personnelles utiles à l'identification du candidat et de sa situation en phase d'admission.

Si le candidat est joignable :

- Ouverture d'un ticket d'appel et rappel du contexte de l'appel au candidat.
- Information sur les options offertes au candidat au regard de sa situation en phase d'admission.
- Recueil de la réponse ou de l'option choisie par le candidat et le cas échéant des commentaires / questions relatives à son dossier personnel sur Parcoursup.

Le titulaire doit faire strictement respecter aux télé-conseillers les argumentaires/protocoles de paroles élaborés par le ministère et transmis au titulaire par le ministère et ne doit pas improviser les réponses.

- Envoi d'un SMS, à la suite de l'appel, aux candidats qui ont signalé souhaiter se désinscrire de Parcoursup pour leur indiquer la démarche à effectuer dans leur dossier.

Si le candidat n'est pas joignable :

- Activation de la procédure d'envoi du SMS de relance.

Si le contact argumenté échoue, malgré les rappels, le télé-conseiller active l'envoi du dernier SMS invitant le candidat à agir sur son dossier Parcoursup.

La prise en charge des difficultés matérielles et/ou techniques rencontrées par les candidats (connexions internet, navigateur...) est exclue du périmètre de la prestation.

✓ **Traçabilité des opérations**

Pour chaque campagne, le titulaire assure les prestations suivantes :

- Production et mise en forme des états statistiques et indicateurs de suivi du dispositif d'appels avec qualification et répartition des contacts argumentés oralement et non argumentés (SMS).
- Mise à jour du fichier des candidats avec indication des dates/heures de contact, réponse ou choix des candidats et éventuels commentaires.
Les statistiques de suivi et la mise à jour du fichier sont transmises quotidiennement pendant la campagne puis consolidées à l'issue de la campagne.
- Enregistrement des communications téléphoniques.

Le ministère se réserve le droit de recevoir des appels en tant que candidat fictif afin de s'assurer de la pertinence de l'argumentaire des télé-conseillers et de leur attitude auprès des utilisateurs. De plus, le ministère peut s'assurer de la bonne exécution des prestations en écoutant les appels enregistrés. La constatation par le ministère de plus de deux appels non conformes peut donner lieu à l'application des réfections prévues à l'article 15.6 du CCAP.

4.2.3. Indicateurs et métriques

Dans le cadre de cette mission, le titulaire s'engage au minimum à respecter les métriques indiquées ci-dessous :

PRESTATION	ENGAGEMENTS DE RESULTATS
Exploitation du fichier de candidats	100% du fichier candidat d'une campagne doit être traité. Le pourcentage des contacts argumentés n'étant pas maîtrisable, la totalité du fichier doit cependant être exploité et au moins traité comme contact non argumenté avec envoi de SMS. Selon les segments de candidats, les argumentaires à dérouler peuvent être plus ou moins longs et complexes : il n'est pas fixé d'objectif relatif à la durée moyenne des communications.

Les métriques sont évaluées par le ministère.

En cas de non-respect de cet indicateur, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une réfaction prévue à l'article 15.6 du CCAP.

4.2.4. Livrables

Pour chaque campagne, le titulaire remet les livrables suivants :

- Accès à la base de données des appels.
- Accès à l'enregistrement des appels.
- Des rapports d'activité quotidiens comportant (se reporter aux exemples de tableaux de bord fournis en annexe) :
 - Un tableau de bord de suivi statistique : répartition et qualification des tickets clôturés (contact argumenté) et non clôturés (contact non joignable stimulé par SMS) a minima sur l'ensemble du segment de candidat et par académie d'origine.
 - La mise à jour du fichier des candidats avec indication des dates/heures de contact, choix des candidats et éventuels commentaires.
 - Les incidents majeurs.
- Le rapport consolidé de chaque campagne (tableaux de bord statistiques et fichier candidat consolidés).

Un rapport annuel d'activité, couvrant toutes les campagnes, est fourni au ministère après la dernière campagne et sert aux équipes du ministère pour la préparation du bilan.

4.2.5. Délais d'exécution et recette

Chaque campagne donne lieu l'émission d'un bon de commande par le ministère. Le délai de prévenance pour commencer une campagne est de 2 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande. La durée d'une campagne est de 15 jours ouvrés maximum (hors délai de prévenance).

La recette de la mission 2 s'effectue dans les conditions et les délais indiqués ci-dessous.

Prestations	Livrables	Délai maximum de remise des livrables	Délai maximum de recette du ministère	Délai de correction éventuelle du titulaire
M2.1	Accès à la base de données des appels	Au plus tard, le jour de l'ouverture aux téléconseillers de la plateforme d'information téléphonique	N/A	N/A
M2.2	Accès à l'enregistrement des appels	Au plus tard 1 jour ouvré suivant la demande écrite par mail du ministère	N/A	N/A
M2.3	Rapports d'activité quotidiens	Au plus tard le lendemain matin de chaque journée d'ouverture aux téléconseillers de la plateforme	N/A	N/A

		d'information téléphonique		
M2.4	Rapport consolidé de chaque campagne	Au plus tard 1 jour ouvré après la fin de chaque campagne	1 jour ouvré	1 jour ouvré
M2.5	Rapport annuel d'activité	Au plus tard 10 jours ouvrés après la dernière campagne de l'année N	3 jours ouvrés	2 jours ouvrés

4.3 Mission 3 : Réversibilité

4.3.1. Objet

Cette mission a pour objet de permettre au titulaire d'organiser le transfert de compétences et d'informations des prestations objet du présent marché vers le ministère ou vers toute personne habilitée par le ministère.

4.3.2. Prestations attendues

Pour cette mission, le titulaire doit fournir les procédures, les documents et les données nécessaires à la poursuite du service (PAQ, schémas de bases de données, bases de données sous un format standard).

4.3.3. Livrables

Le titulaire remet les livrables suivants :

- La version remise à jour du PAQ.
- Les schémas de bases de données.
- Les bases de données sous un format standard (appels, incidents, bases de connaissance, inventaires, tableaux de bord).

4.3.4. Délais d'exécution et recette

Les prestations de la mission 3 sont réalisées dans un délai maximum de 10 jours ouvrés hors délai de recette à compter de la réception de la commande.

La recette de la mission 3 s'effectue dans les conditions et les délais indiqués ci-dessous.

Prestations	Livrables	Délai maximum de remise des livrables à compter de la réception de la commande	Délai maximum de recette du ministère	Délai de correction éventuelle du titulaire
M3	PAQ remis à jour Schémas de bases de données. Bases de données sous un format standard	10 jours ouvrés	3 jours ouvrés	2 jours ouvrés

5 RECETTE

Les indications suivantes sont valables pour tous les livrables documentaires remis dans le cadre des prestations objet du présent marché.

La recette a pour objet de valider le contenu, la forme et la qualité des produits livrés.

Le titulaire remet les livrables dans le délai indiqué dans la colonne « délai maximum de production des livrables ».

Par dérogation à l'article 30 du CCAG-FCS, à compter de la livraison, le ministère dispose du délai indiqué dans la colonne « délai maximum de recette » pour transmettre au titulaire des observations et/ou des demandes de compléments et/ou de correction.

A compter de la réception des observations, le titulaire dispose du délai indiqué dans la colonne « délai de correction éventuelle » pour intégrer les observations et/ou les demandes de compléments et/ou de correction dans les livrables et les transmettre de nouveau au ministère.

Le ministère établit un procès-verbal de recette définitive lorsque l'ensemble des prestations commandées est approuvé.

Tout dépassement de délai sera passible des pénalités de retard prévues à l'article 15.1 du CCAP.

En cas de non validation des prestations, le ministère transmet au titulaire les raisons qui ne lui permettent pas de les valider. Sauf stipulation contraire, le titulaire prépare dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception des observations du ministère les solutions susceptibles de mener à la bonne réalisation des prestations demandées.

Après analyse de ces propositions, le ministère peut demander au titulaire de réaliser les prestations non exécutées ou mal exécutées ou, en cas de non-exécution, résilier le marché, conformément à l'article 16 du CCAP.

6 Lieu d'exécution

A l'exception des réunions prévues dans les locaux du ministère, les prestations se déroulent dans les locaux du titulaire.

Compte tenu du caractère personnel des données gérées par l'application, les prestations, et l'hébergement des données, doivent être réalisées sur le territoire de l'Union européenne ou dans un pays au sein duquel le niveau de protection des données personnelles est strictement conforme à la réglementation en vigueur en vertu du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen.

7 Pilotage et suivi des prestations

Le titulaire organise une réunion de bilan annuel dans les locaux du ministère ou par visioconférence dans un délai d'un mois à l'issue de la dernière campagne de l'année.

Le dispositif mis en place fait l'objet d'une évaluation annuelle. Le rapport annuel d'activité réalisé dans le cadre de la Mission 2 constitue le document de référence comme support de cette réunion.

Au cours de la réunion, le titulaire présente :

- Un retour d'expérience comprenant en particulier les résultats commentés de la période, les améliorations constatées, les problèmes en suspens et, le cas échéant, un plan d'action pour y remédier ;
- Un état des questions/commentaires récurrents des candidats.

Un compte rendu de réunion de bilan annuel est rédigé par le titulaire dans les trois jours ouvrés suivant la tenue de la réunion et validé par les responsables du dispositif au sein du ministère.

8 Clause environnementale – Réemploi des matériels

Le titulaire s'engage à contribuer à valoriser au maximum les équipements informatiques et leurs composants

vers du réemploi. Il doit justifier à ce titre des processus mis en place lors des étapes suivantes :

- traitement sélectif conformément à l'annexe VII de la directive DEEE pour les équipements qui ont atteint leur fin de vie ;
- traitement confidentiel et effacement sécurisé des données, sauf si effectués en interne ;
- réparation et mise à niveau pour préparer les produits à la réutilisation, recommercialisation des produits en vue de leur réutilisation, démontage en vue de la réutilisation, du recyclage et/ou de l'élimination des composants ;
- Modalités et choix des filières de réemploi (sous-traitance à des plateformes de gestion du cycle de vie des actifs informatiques, recours aux ressources et aux dons, collaboration avec des sous-traitants de l'économie sociale et solidaire etc.)

Le titulaire communique à la demande ministère les conditions dans lesquelles il participe à la valorisation des équipements informatiques en fin de vie (sous-traitance aux plateformes de gestion du cycle de vie des actifs informatiques, recours aux ressourceries et aux dons etc.).