

**MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

**OBJET DE L'ACCORD CADRE :**

**Prestation de centre d'appels**

**APPEL D'OFFRES OUVERT**

**POUVOIR ADJUDICATEUR :**

**AUTORITE DE REGULATION DE LA COMMUNICATION AUDIOVISUELLE ET  
NUMERIQUE (ARCOM)**

**DAUM'N**

**2-10 RUE BRAHMS 75012 PARIS**

**REPRÉSENTÉE PAR SON DIRECTEUR GÉNÉRAL**

## **ARTICLE 1 – PRESENTATION DE L'ARCOM**

---

Créée par la loi n° 2021-1382 du 25 octobre 2021, l'Arcom est l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique, née de la fusion du Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) et de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (Hadopi).

Autorité publique indépendante dotée d'une personnalité juridique distincte de celle de l'Etat et d'une gestion budgétaire et comptable autonome, l'Arcom est constituée d'un collège de neuf membres, désignés par cinq autorités de nomination différentes, pour des mandats de six ans non renouvelables.

Pour assurer ses missions, l'Arcom compte plus de trois cents collaborateurs et dispose de plusieurs services placés sous l'autorité de son président et sous la responsabilité du directeur général :

- La direction administrative, financière et des systèmes d'information ;
- La direction de la télévision et de la vidéo à la demande ;
- La direction de la radio et de l'audio numérique ;
- La direction des plateformes en ligne ;
- La direction des publics, du pluralisme et de la cohésion sociale ;
- La direction juridique ;
- La direction des études, de l'économie, et de la prospective ;
- La direction de la création ;
- La direction des affaires européennes et internationales ;
- La direction de la communication ;
- Le secrétariat du collège et des territoires ;
- L'agence comptable.

Enfin, pour assurer la déclinaison locale des actions de l'Arcom, cette dernière s'appuie sur seize comités techniques de l'audiovisuel (CTA), présents en métropole et outre-mer.

L'Autorité de régulation exerce les missions principales suivantes :

- Protéger la création et ses acteurs ;
- Veiller aux équilibres économiques du secteur audiovisuel ;
- Superviser les moyens mis en œuvre par les plateformes en ligne pour protéger les publics tout en garantissant la liberté d'expression ;
- Garantir le pluralisme politique sur les antennes ;
- Gérer et attribuer les fréquences ;

- Protéger tous les publics sur les médias audiovisuels et en ligne, réaliser des études et les partager.

Une description de l'organisation et du rôle de l'Autorité de régulation est disponible sur le site <http://www.arcom.fr>.

## **ARTICLE 2 – OBJET DE L'ACCORD CADRE**

---

Le présent accord-cadre a pour objet de confier au titulaire la mise en œuvre d'un service de centre d'appels uniquement en langue française et incluant la gestion d'un serveur vocal. Ce service est principalement dédié à la prise en charge des appels des personnes ayant fait l'objet d'une recommandation ou d'un constat de faits susceptibles de constituer une infraction pénale (appelé notification) dans le cadre de la procédure de réponse graduée qui constitue l'une des actions mises en œuvre par l'Arcom au titre de sa mission de protection des œuvres sur internet.

Ces appels sont acheminés par l'intermédiaire d'un numéro Cristal.

## **ARTICLE 3 – PRESTATIONS ATTENDUES**

---

La solution mise en œuvre par le titulaire doit prendre en compte les impératifs suivants :

Les appels traités dans le cadre du présent marché, peuvent porter notamment sur :

- des demandes d'informations d'internautes sur la procédure de réponse graduée (que ces internautes fassent l'objet de cette procédure ou qu'ils cherchent des informations générales relatives à cette procédure). Cette catégorie d'appels est la plus importante ;
- des informations générales relatives à l'Arcom et ses missions.

Le centre d'appels du Titulaire doit être facilement accessible par les agents de l'Arcom par des moyens de transports terrestres et transports en commun, aller-retour dans la même journée, pour permettre le suivi et le contrôle de la bonne exécution des prestations et l'organisation régulière de visites et de réunions.

### **3.1. Traitement des appels**

#### **Définitions :**

- appels entrants : les « appels entrants » sont tous les appels parvenant au centre d'appels, qu'ils soient traités ou non ;
- appels traités : les « appels traités » sont les appels décrochés par le Titulaire et traités intégralement par ce dernier.

Le Titulaire est chargé de réceptionner et traiter, dans le cadre des présentes dispositions, les appels entrants de l'Arcom, acheminés par le numéro Cristal de l'Arcom fourni actuellement par Orange (le fournisseur de service est susceptible d'être modifié à tout moment).

#### **Typologie des appels :**

Appels concernant des personnes ayant reçu une recommandation dans le cadre de la procédure de réponse graduée :

Les appels traités par le Titulaire concernant des personnes ayant reçu une recommandation dans le cadre de la procédure de réponse graduée restent anonymes. Les personnels du Titulaire ne demandent à aucun moment des informations ou données à caractère personnel. Par ailleurs, les informations communiquées par les personnels du Titulaire restent toujours des informations générales sur la réponse graduée et ne portent pas sur une procédure en particulier.

#### **Amplitude horaire :**

Les plages horaires exigées sont au minimum de 9h-12h30 / 13h30 -17h du lundi au vendredi (inclus).

#### **Taux de décrochage :**

Le Titulaire prévoit le personnel qualifié nécessaire à la bonne exécution des prestations en vue d'atteindre un taux de décrochage quotidien au minimum égal à 80 % dans la limite du plafond d'appels autorisé.

Le taux de décrochage pourra après accord entre les parties, par tout moyen permettant d'en attester la réception, être modifié à la baisse- en cours de mois et sans délai – notamment, par exemple, en cas d'augmentation rapide et conjoncturelle du nombre d'appels.

Le Titulaire s'engage à respecter et atteindre le taux hebdomadaire de 80% de décrochage et de traitement des appels par ses personnels fixés dans son offre ou au présent CCTP.

#### **Variation du nombre d'appels et plafond d'appels :**

En période de fonctionnement normal, le plafond d'appels traités est de 500 appels par mois.

#### **Pic d'appels :**

Le Titulaire informe sans délai l'Arcom par tout moyen permettant d'en attester la réception, lorsqu'intervient une variation à la hausse sur plus de 5 jours calendaires consécutifs par rapport au niveau d'appel habituel ou un pic d'appels par rapport au plafond quotidien. Le Titulaire transmet à l'Arcom également le niveau de consommation des jours et mois précédents le pic constaté.

Sur cette base, l'Arcom peut, par l'intermédiaire de son représentant dûment désigné autoriser sur présentation d'un bon de commande jusqu'à un certain seuil de dépense, la prise en charge ponctuelle d'un pic d'appels.

En cas d'augmentation persistante et structurelle du nombre d'appels, le titulaire indique le nombre d'appels non traités, mais doit respecter les niveaux de service indiqués plus haut.

#### **Clause de réexamen**

Les parties conviennent, par avenant, d'éventuelles modifications du service de prise en charge des appels consistant notamment en :

- une modification du message d'accueil pour réorienter un certain nombre d'appels vers le site internet ;
- la mise en place de message de réponse automatique enregistrée pour certain type de question ;
- la mise en place de filtre d'orientation (taper \*1 ; \*2 etc..) selon la nature des demandes recensées.

### **3.2 Gestion d'un serveur vocal**

Le Titulaire met à disposition et assure en collaboration avec l'Arcom, la gestion d'un serveur vocal. Celui-ci doit être accessible 24 heures sur 24 et 365 jours sur 365 lors de tout appel sur le numéro Cristal.

L'architecture et le contenu des messages doivent respecter ce qui a été déterminé par l'Arcom (cf. annexe 1 au présent CCTP).

Le serveur est activé, lorsque :

- l'appelant est en attente d'un décrochage humain ;
- l'appel intervient en dehors des heures d'ouverture ;
- le centre d'appels est en surcharge.

L'Arcom fournit au Titulaire le numéro Cristal et le contenu des messages qui doivent être intégrés au serveur. L'Arcom peut être amenée à les modifier à tout moment au cours du marché.

L'Autorité peut, le cas échéant, confier au Titulaire la réalisation de nouveaux messages par l'émission d'un bon de commande.

Toute modification des messages par le Titulaire est soumise à la demande et à la validation expresse de l'Arcom par bon de commande avant sa mise en ligne définitive.

### **3.3 Reprise du numéro Cristal**

L'Arcom a mis en place un numéro Cristal actuellement auprès d'Orange.

Dans le cadre du présent marché, le Titulaire devra fournir les numéros d'appels entrants de son centre d'appels afin que l'Arcom puisse lui transférer les appels reçus via le numéro Cristal.

Le Titulaire assure en liaison avec l'opérateur de l'Arcom et l'Arcom elle-même, le transfert de la ligne.

Il s'occupe également, le cas échéant, de toute démarche éventuellement nécessaire auprès de l'ancien prestataire et de toute personne concernée par le raccordement du numéro Cristal au centre d'appels du Titulaire.

Il s'assure notamment que ce transfert est fait dans les meilleures conditions et n'altère à aucun moment la continuité du service, la qualité de service et de réception des appels vers ce numéro.

En cas de modification ou de suppression du numéro cristal de l'Arcom, le titulaire procède aux formalités nécessaires à cette modification ou disparition du numéro cristal, sans frais supplémentaires et dans le respect des conditions en termes de qualité de service susvisées.

### **3.4. Personnels du Titulaire/formation**

Le nombre des postes attribués à l'Arcom relève de l'organisation du Titulaire. Le Titulaire planifie et ajuste le nombre d'opérateurs dédiés à l'Arcom en fonction de la charge d'appels et cela reste sans incidence sur les prix proposés dans son offre.

Le Titulaire garantit avoir en interne ou par le biais de sous-traitants l'ensemble des connaissances, compétences et savoir-faire techniques, métiers et éléments organisationnels nécessaires à l'exécution du présent marché.

Le titulaire doit mettre à disposition un référent assurant l'encadrement des équipes (physiquement présent sur site), qui est l'interlocuteur de l'Arcom.

Le Titulaire met à disposition le personnel qualifié suffisant pour traiter l'ensemble des appels dans le respect du niveau de qualité de service prévu dans le présent marché. A savoir, une bonne élocution, politesse, capacité d'écoute et pédagogie.

Le Titulaire garantit le niveau de qualification de chacune des personnes employées et mises à disposition de l'Arcom conformément à son offre dans le respect des exigences minimales posées aux présentes.

L'Arcom peut demander le remplacement des personnes affectées à son marché dans un délai de 5 jours ouvré suivant la demande formulée par tout moyen permettant d'attester la réception.

Le Titulaire délivre à ses personnels affectés au centre d'appels de l'Arcom, une formation complète et approfondie sur l'Arcom (son rôle, ses missions, la réponse graduée, etc.).

L'Arcom assure la formation initiale des chargés d'information dans les locaux du Titulaire dans les 5 jours suivants la notification du présent marché. Celle-ci se déroule en 3 temps :

- présentation générale de l'Arcom : missions, organisation, etc. ;
- lecture du guide d'entretien avec les chargés d'information, conçu pour indiquer des réponses concises à donner à l'appelant. Des liens hypertextes sont mis en place pour permettre d'être redirigé plus facilement vers d'autres questions susceptibles d'être posées par l'appelant à la suite de la réponse et dont le contenu devra être respecté scrupuleusement ;
- phase de tests et mise en situation sur la plateforme téléphonique en présence de représentants de l'Arcom.

A la suite de la formation initiale, le Titulaire est chargé de la formation continue pour maintenir le niveau de formation des chargés d'information durant toute la durée du marché. Pour s'assurer de la bonne formation des chargés d'information, des écoutes "à l'aveugle" pourront être réalisées à tout moment par l'Arcom.

Dans le cas où certains chargés d'information devraient être remplacés (départs, maladie, etc.), sans délai, le Titulaire est chargé d'assurer la formation complète de leur remplaçant.

Le Titulaire renouvelle ou complète les formations délivrées à ses employés selon les préconisations ou mises à jour des documents support demandées par l'Arcom, notamment pour tenir compte des évolutions réglementaires, législatives et de l'actualité de l'Autorité.

Les chargés d'information par l'intermédiaire de leur référent sont invités à faire parvenir à l'Arcom, les éventuelles évolutions constatées dans la maîtrise des usages des appelants ainsi que les nouvelles questions qu'ils ont pu se voir poser sans avoir de réponse à donner à partir des guides. Ils invitent l'appelant à rappeler sur un autre créneau et dans ce cas, ils les transmettent à l'Arcom mais ne répondent pas à l'appelant sur ce point. Les réponses seront ensuite transmises par l'Arcom et pourront être ajoutées, sur demande, au guide d'entretien et donner à l'appelant en cas de nouvel appel.

### **3.5. Reporting**

Le Titulaire met en place un outil de reporting pour la totalité des appels. Le reporting doit permettre :

- sur un plan quantitatif : de rendre compte de l'exécution de ses prestations, en indiquant pour ce faire notamment par date et plage horaire, le nombre d'appels reçus, le nombre d'appels traités, le temps d'attente (moyenne, maxi, mini), les durées de traitement des appels (durée totale, moyenne, maxi, mini),

- sur un plan qualitatif : de mieux appréhender les difficultés rencontrées par les internautes ayant reçu des recommandations et identifier les réactions des appelants par rapport à la réception de la recommandation et leur déclaration sur leurs changements de pratiques à venir. Dans cette perspective, les statistiques communiquées doivent permettre de qualifier les appels en fonction de leur contenu.

A minima, il s'agit d'obtenir les chiffres hebdomadaires (avant le mardi soir de la semaine S+1) et mensuels (au plus tard le second lundi du mois suivant) des appels relatifs aux recommandations : leur modalité de traitement, leur objet (, ex : type d'observation formulée, etc.) et le niveau auquel l'appelant se situait dans la procédure de réponse graduée (première recommandation, deuxième recommandation, notification). Le Titulaire devra réaliser ce reporting qualitatif selon une grille d'analyse qui lui sera communiquée par l'Arcom lors de la formation.

Les modalités de reporting sont précisées dans l'offre du Titulaire, et peuvent être complétées ou modifiées en cours d'exécution du marché par les parties, sans surcoût. Pour la réponse graduée, l'offre du Titulaire précise, le cas échéant, les statistiques supplémentaires qu'il est en mesure de produire à l'Arcom.

Les données collectées et constituées en fichier par le Titulaire dans le cadre de ses missions ne peuvent, en aucun cas, être utilisées par le Titulaire à quelque fin de que ce soit.

Le Titulaire fournit ces données dans le format demandé par l'Arcom (format Excel ou équivalent) de manière hebdomadaire, mensuelle et annuelle (au maximum le 15 janvier de l'année N+1) ainsi qu'au moins une fois dans l'année un cumul des chiffres sur une période précise définie par l'Autorité.

#### **ARTICLE 4 – REVERSIBILITE**

---

La réalisation de la prestation de réversibilité est demandée au titulaire, le cas échéant, par affermissement de la tranche optionnelle.

Le titulaire sortant doit mettre à disposition de l'Arcom et du nouveau titulaire l'ensemble des éléments nécessaires au transfert d'activité. Il participe, si nécessaire, à des réunions permettant de s'assurer de la bonne compréhension des informations demandées et transmises au titulaire entrant.

Le transfert vers un autre titulaire est réalisé, s'il y a lieu, dès la notification du nouveau marché ou plus tôt en cas de résiliation du marché.

Le soumissionnaire complète la DPGF avec le coût forfaitaire associé à sa prestation de réversibilité.