



**AMBASSADE
DE FRANCE
EN IRLANDE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

CAHIER DES CHARGES

1. Généralités

1.1. Contexte

L'Ambassade de France en Irlande, dénommée ci-après : « L'Ambassade » a pour objectif de mettre en place, en externe, un service permanent de prise de rendez-vous en anglais et en français pour le dépôt des demandes de visas.

A cet effet, elle souhaite sélectionner un prestataire de service extérieur, ci-après dénommé « le prestataire » pour la mise en place d'un centre d'appels dont la mission principale sera de traiter les appels téléphoniques passés par les demandeurs de visas en vue de la prise de rendez-vous et de l'information du public

En 2024, on peut estimer qu'entre 5000 et 7000 appels téléphoniques auraient été passés si un tel service avait été opérationnel, sans que ce montant n'engage l'administration au titre de la fixation d'un volume minimum sur la durée du marché.

1.2. Objet du contrat

Le présent contrat de concession a pour objet de définir les besoins de l'Ambassade en matière de gestion des appels et des prises de rendez-vous pour le dépôt des demandes de visas et de déterminer les conditions de la collaboration entre le prestataire chargé du centre d'appels et l'Ambassade pour la satisfaction des besoins identifiés.

1.3. Missions confiées au prestataire

Pour atteindre les objectifs définis à l'article 1.2, l'Ambassade attend du prestataire qu'il fournisse les prestations suivantes :

- Prise de rendez-vous :

* Mise en place d'un système de prise de rendez-vous en ligne pour la comparution des demandeurs à l'Ambassade, incluant des champs de saisie spécifiques permettant l'identification précise de chaque demandeur. Le calendrier sera défini préalablement avec l'ambassade et ajusté selon besoins de façon hebdomadaire.

* Gestion de la file d'attente des demandeurs de rendez-vous visas, en tenant compte des demandeurs dont l'Ambassade pourrait à tout moment demander l'ajout ou le retrait au centre d'appels,

*- Transmission quotidienne à l'Ambassade, sous un mode sécurisé convenu entre les parties, de la liste des rendez-vous que l'Ambassade devra organiser le lendemain.

- Information des demandeurs :

* Mise en place d'un site internet compatible avec France-Visas : mise à la disposition des demandeurs de visas (par téléphone et par internet) de toutes les informations requises pour le dépôt d'une demande de visa (quel que soit le type de visa), en s'appuyant sur les documents et informations mis à la disposition des demandeurs et du prestataire sur le site officiel france-visas.gouv.fr et par l'Ambassade (notamment sur son site internet). Cette prestation ne peut pas être facturée aux demandeurs par le prestataire. Une réactivité exemplaire est attendue du prestataire s'agissant de la mise à jour des éléments d'information et de communication. Les mises à jour devront être effectuées sous 48h maximum sous peine de pénalité financière de 50€ par jour de retard.

1.4. Moyens dont doit disposer le centre d'appels

Afin de réaliser les prestations ci-dessus énumérées, le prestataire devra mettre en place un centre d'appels qui devra disposer des moyens matériels et humains suffisants, notamment :

- Des locaux appropriés et sans accès du public,

- Des lignes téléphoniques sécurisées en nombre suffisant, regroupées en un bouquet, sous un seul numéro générique, ce dernier accessible 24h/24h, soit en mode actif (prise réelle des rendez-vous par exemple de 9h à 17h) soit en mode veille (avec un répondeur téléphonique bilingue : anglais et français, indiquant les heures d'ouverture du centre d'appels pour la prise de rendez-vous),

- D'un nombre approprié d'agents anglophones et francophones (dispositif humain proportionné avec des indicateurs et statistiques d'activité précis tels

que durée moyenne des appels, taux de traitement, taux d'abandon, temps d'attente), disponibles pendant un nombre d'heures et de jours, à définir dans la proposition, et exclusivement dédiés à la réalisation des prestations susmentionnées,

- D'un logiciel sécurisé de gestion des files d'attente permettant la mise en œuvre fiable du service dans le respect du présent cahier des charges.

1.5. Communication d'informations relatives aux visas et aux données collectées

- Le Prestataire devra mettre en place une cellule communication, à la demande de l'Administration, pour informer les demandeurs et relayer les informations utiles. Toute communication devra être validée par l'Ambassade.

- Le Prestataire communique aux demandeurs par tout moyen approprié (centre d'appel, éventuel site Internet compatible avec le portail France-Visas) l'information relative à la constitution des dossiers de demande de visa et à la collecte des données nécessaires, telle qu'exigée par l'Administration.

- Le Prestataire informe par écrit les demandeurs de visa des finalités du traitement automatisé des données à caractère personnel collectées par ses soins, de l'identité du responsable du traitement auquel les données sont destinées, des catégories de destinataires, de la durée de conservation des données collectées et du fait que le demandeur dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant.

2. Contenu de la proposition

Toute proposition qui ne respecte pas les exigences techniques énumérées dans le règlement de la consultation joint sera considérée comme irrégulière, la personne publique se réservant dès lors le droit de l'écarter.

3. Obligations des deux parties

La procédure de prise de rendez-vous doit pouvoir être suivie et consultable en ligne sur le site du prestataire, avec accès confidentiel fourni à l'Ambassade par le prestataire.

Les échanges d'information s'effectuent par messagerie électronique ou à défaut par téléphone en cas d'empêchement ou de perturbation du réseau informatique. Les deux parties s'engagent à s'informer mutuellement de toute modification de leurs coordonnées et adresses. Elles s'engagent également à s'assurer que l'autre partie a dûment pris en compte ces modifications.

L'Ambassade :

- informe le Prestataire des jours d'ouverture au public du service des visas, ainsi que des jours fériés ou de fermeture exceptionnelle ;
- informe le Prestataire du nombre de rendez-vous pouvant être pris et des créneaux dédiés à certaines catégories particulières identifiées,
- donne accès au Prestataire à toutes les informations (et à leur mise à jour) requises pour pouvoir informer les requérants des visas ;
- assure à chacun des agents du Prestataire habilité et chargé d'informer les requérants des visas une formation dans les locaux du Prestataire pour l'acquisition des informations requises permettant de délivrer au public des informations fiables et précises ;
- s'engage à recevoir au service des visas, au jour et à l'heure prévus, les personnes auxquelles le Prestataire aura donné rendez-vous, sauf cas de force majeure ;
- transmet au fur et à mesure au Prestataire, le cas échéant, les noms de personnes supplémentaires à inscrire à titre dérogatoire sur la liste des rendez-vous ;
- informe le Prestataire de toute modification des procédures ;
- informe le Prestataire quand de besoin, de toute difficulté constatée (erreurs, mauvaise information du demandeur, bugs, etc.) afin que celui-ci puisse procéder aux ajustements nécessaires le cas échéant.

Le Prestataire :

- pendant les heures d'ouverture de la plate-forme, répond aux appels des requérants en adaptant son dispositif (nombre d'agents affectés à cette activité) afin de limiter le temps d'attente qui, en moyenne, ne devrait pas dépasser trois minutes ;
- pendant les heures de fermeture de la plate-forme, met en ligne un répondeur téléphonique bilingue français-anglais indiquant les heures

d'ouverture du standard téléphonique du Prestataire et l'adresse du site internet de l'Ambassade et/ou de la plateforme France-Visas ;

Lors de la prise d'appel, le Prestataire :

- vérifie la résidence effective du demandeur en République d'Irlande ;
- s'enquiert du motif et de la durée du séjour, de l'identité de la personne qui se présentera au guichet du service des visas : nom complet et prénom(s), numéro du titre de voyage, membre de la famille l'accompagnant, ainsi que ses coordonnées téléphoniques, type de visa demandé.
- donne les rendez-vous dans l'ordre d'arrivée des demandes ;
- informe le demandeur du jour et de l'heure du rendez-vous ;
- indique à la personne les documents requis en fonction du visa sollicité, tels qu'indiqués par l'Ambassade au Prestataire, et lui précise que ces informations sont également disponibles sur la plateforme officielle du gouvernement français « France-Visas » ;
- invite les requérants à se munir préalablement à toute présentation au guichet des formulaires de demande de visa requis et téléchargeables sur la plateforme officielle France-Visas, à l'exclusion de toute autre site non officiel ;
- tient une liste des rendez-vous donnés par jour et par tranche horaire ;
- transmet cette liste à l'Ambassade quotidiennement, avant 16 h, la veille du jour des rendez-vous ;
- signale à l'Ambassade les rendez-vous annulés et le motif de l'annulation ;
- envoie un rappel du rendez-vous au demandeur la veille du rendez-vous.

L'Ambassade et le Prestataire tiennent au moins une fois chaque trimestre une réunion de coordination afin d'examiner les procédures et d'y apporter des améliorations.

3. Remise de la proposition

La proposition doit être rédigée en langue française ou anglaise.

La proposition devra impérativement être remise avant le 30 septembre 2025 à 12h (heure de Dublin), à l'Ambassade de France en Irlande, par voie

dématérialisée via la plateforme des Achats de l'Etat (PLACE) : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

4. Conditions financières

Tous les coûts de conception et de réalisation des prestations du centre d'appels demandées seront à la charge du prestataire lequel sera rémunéré soit par une surtaxation des lignes téléphoniques soit par un autre moyen de paiement à préciser dans la proposition. Ce contrat devra être à coût nul pour l'Ambassade.

Le prix de chaque prestation devra être précisé par le prestataire soumissionnaire dans son offre.

5. Accès aux locaux

Le centre d'appels donnera accès à tout moment et par tous moyens à sa plate-forme à l'Ambassade afin de s'assurer notamment :

- de la qualité de la prestation apportée par les agents du Prestataire (notamment pertinence des informations données par voie téléphonique aux requérants) ;
- de la formation du personnel en contact par voie téléphonique avec le public,
- de l'application des clauses du présent contrat (notamment isolement de la plate-forme du public et conformité des procédures suivies par le Prestataire.) ;

6. Confidentialité

Dans le cadre de ses obligations contractuelles, le concessionnaire s'engage à :

1. traiter les données uniquement pour la seule finalité qui fait l'objet du contrat de concession ;
2. garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat ;
3. veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :
 - s'engagent à respecter la confidentialité

- reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel »

Les données recueillies sont la propriété de l'Ambassade et le centre d'appels doit les garder confidentielles. En particulier, il s'engage à ne pas utiliser ou céder les informations à des fins commerciales ou autres même après la fin du contrat. A la demande de l'Ambassade, l'ensemble des données recueillies par le centre d'appels devront pouvoir être immédiatement détruites.

7. Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée de trois mois puis, sauf dénonciation expresse par voie écrite, est reconduit tacitement trois (3) fois pour une (des) durée(s) successive(s) d'un an. En cas de souhait de la Personne publique de ne pas reconduire le marché, cette décision est notifiée au prestataire au moins deux (2) mois avant la fin de la période en cours.

8. Modification et résiliation du contrat

Toute modification du présent contrat devra faire l'objet d'un avenant écrit et signé par les deux parties.

Il peut être résilié sans indemnités à l'initiative de l'Ambassade pour les motifs énumérés dans la clause de résiliation du cahier des clauses administratives générales des marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG-FCS – chapitre 7 de la version 2021) avec un préavis de trois mois par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnité compensatoire.

En cas de non-respect de l'une des clauses du présent contrat, notamment la clause de confidentialité, l'**Ambassade** a la faculté de mettre fin à ce contrat sans préavis, sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires.

9. Responsabilité

Le Prestataire dégage l'Ambassade de toute responsabilité en cas de litige entre le Prestataire et ses clients ou fournisseurs de service.

Le Prestataire est également responsable de toutes les conséquences financières des incidents dans les relations entre l'Ambassade et les

demandeurs de visa qui trouveraient leur origine dans les services fournis par le Prestataire.

10. Juridiction compétente en cas de litige

En cas de différend concernant l'exécution du contrat, l'autorité concédante et le concessionnaire peuvent recourir au comité consultatif de règlement amiable des différends relatifs aux marchés.

La procédure de règlement à l'amiable des différends ou litiges est celle prévue aux articles R2197-1 à R2197-25 et D2197-13 à D2197-22 du Code de la commande publique.

Le présent marché est régi selon le droit français.

Dans le cas où un accord amiable ne peut intervenir, le litige est porté devant le Tribunal Administratif de Paris, 7 rue de Jouy, 75181 Paris Cedex 04.