



**AMBASSADE  
DE FRANCE  
EN IRLANDE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## **REGLEMENT DE LA CONSULTATION**

**Concession de prestations de service extérieur pour la mise en place d'un service de prise de rendez-vous en anglais et en français pour le dépôt des demandes de visas pour l'ambassade de France en Irlande**

**Pouvoir adjudicateur :**

Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères

Ambassade de France en Irlande

66 Fitzwilliam Lane, D02HP38, Dublin 2

**Représentant du pouvoir adjudicateur et signataire du contrat :**

Monsieur l'Ambassadeur de France en Irlande

**Date et heure de remise des offres :**

30 septembre 2025 à 12h00 (heure de Paris)

Sous forme dématérialisée via la plateforme PLACE

*Concession de prestations de service extérieur pour la mise en place d'un service de prise de rendez-vous en anglais et en français pour le dépôt des demandes de visas pour l'ambassade de France en Irlande*

2025

*Concession de prestations de service extérieur pour la mise en place d'un service de prise de rendez-vous en anglais et en français pour le dépôt des demandes de visas pour l'ambassade de France en Irlande*

2025

## TABLE DES MATIERES

<b>1</b>	<b>CONDITIONS DE LA CONSULTATION .....</b>	<b>4</b>
1.1	OBJET.....	4
1.2	CODES CPV DE LA CONSULTATION.....	4
1.3	PROCEDURE DE PASSATION .....	4
<b>2</b>	<b>CALENDRIER DE LA PROCEDURE .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>INFORMATION DES CANDIDATS.....</b>	<b>4</b>
3.1	CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION .....	4
3.2	RETRAIT DU DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES.....	5
3.3	COMMUNICATION.....	5
	<i>Modalités de retrait et de consultation des documents.....</i>	<i>5</i>
	<i>Conditions de transmission des offres.....</i>	<i>5</i>
	<i>Date et heure de réception des offres.....</i>	<i>5</i>
	<i>Demandes de renseignements complémentaires et questions .....</i>	<i>6</i>
	<i>Modification des documents de la consultation.....</i>	<i>6</i>
	<i>Prolongation du délai de réception des offres.....</i>	<i>6</i>
3.4	TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL DES CANDIDATS .....	7
3.5	NEGOCIATIONS.....	8
<b>4</b>	<b>MOTIFS D'EXCLUSION.....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>CANDIDATURE .....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>OFFRE.....</b>	<b>8</b>
6.1	PRESENTATION DE L'OFFRE .....	8
6.2	CONTENU DE L'OFFRE TECHNIQUE.....	9
6.3	EXAMEN DES OFFRES .....	10
6.4	METHODE DE NOTATION ET CRITERES DE SELECTION DES OFFRES .....	10
6.5	DUREE DE VALIDITE DES OFFRES .....	11
<b>7</b>	<b>ATTRIBUTION.....</b>	<b>12</b>
7.1.	VERIFICATION DES MOTIFS D'EXCLUSION.....	12
<b>8.</b>	<b>LANGUE.....</b>	<b>12</b>
<b>9.</b>	<b>LOI APPLICABLE.....</b>	<b>12</b>
<b>10.</b>	<b>CONTENTIEUX.....</b>	<b>13</b>

*Concession de prestations de service extérieur pour la mise en place d'un service de prise de rendez-vous en anglais et en français pour le dépôt des demandes de visas pour l'ambassade de France en Irlande*

## 1 CONDITIONS DE LA CONSULTATION

### 1.1 OBJET

Le contrat a pour objet la 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.

### 1.2 CODES CPV DE LA CONSULTATION

75211110-2	Services consulaires
------------	----------------------

### 1.3 PROCEDURE DE PASSATION

La présente procédure est passée en application des articles L3120-1 à L3126-3 et R3121-1 à R3126-14 du code de la commande publique français (procédure de passation des concessions).

## 2 CALENDRIER DE LA PROCEDURE

Mise à disposition du dossier de consultation	11 août 2025
Date limite de réception des offres	30 septembre 2025 à 12h00 (heure de Dublin)
Date prévisionnelle de début d'exécution des prestations	<b>1<sup>er</sup> janvier 2026</b>

## 3 INFORMATION DES CANDIDATS

### 3.1 CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION

Le dossier de consultation des entreprises comporte :

- le présent règlement de la consultation (RC) ;

*Concession de prestations de service extérieur pour la mise en place d'un service de prise de rendez-vous en anglais et en français pour le dépôt des demandes de visas pour l'ambassade de France en Irlande*

- l'acte d'engagement (AE) ;
- le cahier des charges.

### 3.2 RETRAIT DU DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES

Les représentants des sociétés désireux de soumettre leur offre, sont invités à retirer le dossier de consultation en ligne sur la plateforme des achats de l'Etat (PLACE) ([www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr)).

### 3.3 COMMUNICATION

#### *Modalités de retrait et de consultation des documents*

Les documents de la consultation sont accessibles uniquement par voie électronique, sur la plateforme des achats de l'Etat (PLACE) ([www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr)).

#### *Conditions de transmission des offres*

Le dépôt électronique des offres s'effectue exclusivement par voie dématérialisée sur la plateforme "PLACE" : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

Toute offre reçue par un autre canal de transmission ou dans un autre format sera systématiquement déclarée irrecevable.

L'offre doit être rédigée en langue française ou anglaise.

#### *Date et heure de réception des offres*

Les offres devront être transmises en ligne au plus tard le : **30 septembre 2025 à 12h (heure de Paris)**.

Les offres qui sont reçues ou remises après ces date et heure ne sont pas ouvertes.

#### *Horodatage*

Les offres transmises par voie électronique sont horodatées.

*Concession de prestations de service extérieur pour la mise en place d'un service de prise de rendez-vous en anglais et en français pour le dépôt des demandes de visas pour l'ambassade de France en Irlande*

## *Antivirus*

Le candidat ou le soumissionnaire doit s'assurer que les fichiers transmis ne comportent pas de virus.

La réception de tout fichier contenant un virus entraînera l'irrecevabilité de l'offre. Si un virus est détecté, le pli sera considéré comme n'ayant jamais été reçu et les candidats en sont avertis grâce aux renseignements saisis lors de leur identification.

## *Demandes de renseignements complémentaires et questions*

Pendant la phase de consultation, les candidats peuvent faire parvenir leurs questions et demandes de renseignements complémentaires sur PLACE : <https://www.marches-publics.gouv.fr>.

Aucune demande de précision par téléphone ne sera prise en compte.

Les questions reçues moins de 6 jours calendaires avant la date limite de remise des offres ne recevront pas de réponse de la part de la personne publique.

## *Modification des documents de la consultation*

Des modifications peuvent être apportées aux documents contractuels. Elles seront communiquées aux candidats qui ont demandé le retrait des documents contractuels.

Les candidats devront répondre sur la base du dernier dossier modifié. Dans le cas où un candidat aurait remis une offre avant les modifications, il pourra en remettre une nouvelle sur la base du dernier dossier modifié, avant la date et heure limites de dépôt des offres.

## *Prolongation du délai de réception des offres*

Lorsqu'une réponse nécessaire à l'élaboration de l'offre n'est pas fournie avant la date limite de réception des offres, ou en cas de modifications importantes des documents de la consultation, le délai de réception des offres est reporté proportionnellement à l'importance des modifications apportées.

*Concession de prestations de service extérieur pour la mise en place d'un service de prise de rendez-vous en anglais et en français pour le dépôt des demandes de visas pour l'ambassade de France en Irlande*

### 3.4 TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL DES CANDIDATS

En application de l'article 13 du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), les candidats sont informés que des données à caractère personnel (nom, prénom, adresse mail, données de connexion) collectées dans le cadre de la présente procédure de passation et dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont susceptibles de faire l'objet de traitement(s).

Identité et coordonnées du responsable de traitement et de son représentant :

La Direction des achats de l'Etat du Ministère de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique - 59, boulevard Vincent Auriol - 75703 PARIS Cedex 13, représentée par le Directeur des achats de l'Etat.

Responsable de Traitement Opérationnel (RTO) :

La Direction des achats de l'Etat, représentée par le Directeur des achats de l'Etat.

**Coordonnées du délégué à la protection des données** : le-delegue-a-la-protection-des-donnees-personnelles@finances.gouv.fr.

**Base juridique du traitement** : c) et e) de l'article 6.1 du RGPD.

**Finalité du ou des traitements** : suivi de la présente procédure de passation, attribution du marché public et obligations légales en matière de durée d'utilité administrative (DUA) applicable aux marchés publics.

**Destinataires ou catégorie de destinataires** : les données à caractère personnel concernées sont destinées exclusivement aux agents de l'Acheteur, des ministères et des opérateurs de l'Etat, en charge de la passation puis de l'exécution du présent contrat.

**Durée de conservation** : ces données sont conservées pendant toute la durée de passation et d'exécution du contrat ainsi que durant la DUA applicable au contrat.

Conformément aux dispositions des articles 15 à 21 du RGPD, les personnes dont les données à caractère personnel sont collectées disposent notamment d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement à ces informations qui les concernent. Elles peuvent également s'opposer au traitement de ces données.

*Concession de prestations de service extérieur pour la mise en place d'un service de prise de rendez-vous en anglais et en français pour le dépôt des demandes de visas pour l'ambassade de France en Irlande*

L'exercice des droits d'information et d'accès aux données à caractère personnel peut être effectué auprès du délégué à la protection des données.

La personne dont les données à caractère personnel sont collectées dans le cadre de la présente procédure dispose d'un droit de réclamation auprès de la CNIL.

### **3.5 NEGOCIATIONS**

L'autorité concédante se réserve le choix :

- de négocier ;
- de ne pas négocier et d'attribuer le contrat sur la base des offres initiales.

La négociation ne porte ni sur l'objet du contrat, ni sur les conditions et caractéristiques minimales indiquées dans les documents de la consultation, ni sur les critères d'attribution du contrat.

## **4 MOTIFS D'EXCLUSION**

Le candidat qui ne respecte pas la réglementation fiscale, sociale et pénale, conformément aux articles L. 3123-1 à L. 3123-14 du code de la commande publique, sera exclu de la procédure.

## **5 CANDIDATURE**

Le niveau des capacités professionnelles, techniques et financières du candidat doit correspondre à l'importance du marché et en garantir sa bonne exécution au risque de voir sa candidature être rejetée.

Les candidats qui n'ont manifestement pas les capacités de répondre au besoin, au regard des éléments fournis dans leur candidature, seront éliminés.

## **6 OFFRE**

### **6.1 PRESENTATION DE L'OFFRE**

L'offre du candidat comporte les pièces suivantes :

*Concession de prestations de service extérieur pour la mise en place d'un service de prise de rendez-vous en anglais et en français pour le dépôt des demandes de visas pour l'ambassade de France en Irlande*



- l'acte d'engagement complété et signé par une personne habilitée (accompagné des pouvoirs nécessaires le cas échéant);
- son offre technique.

La personne publique pourra éliminer un candidat dont l'offre ne comprend pas l'ensemble de ces éléments.

## 6.2 CONTENU DE L'OFFRE TECHNIQUE

L'offre technique du candidat comprend les éléments suivants :

A) une présentation du centre d'appels et, en particulier, des locaux qui seront dédiés à la réalisation des prestations,

B) une description précise des moyens matériels (nombre de lignes téléphoniques, nombre d'ordinateurs, etc...) mis en œuvre pour réaliser les différentes prestations attendues,

C) une description précise des moyens humains dédiés à la réalisation des différentes prestations attendues,

D) les prix de toutes les prestations TTC facturées aux demandeurs de visas de façon détaillée,

E) des informations sur le statut de la société et la structure de son capital ainsi que les coordonnées des responsables et des intervenants qui seraient les interlocuteurs privilégiés de l'Ambassade dont il sera communiqué un curriculum vitae,

F) En outre le prestataire devra apporter les informations suivantes :

- sa compréhension de la mission qui lui est confiée,
- l'organisation, la démarche et la méthodologie proposées pour remplir cette mission,
- ses compétences dans le domaine et les éventuelles références des centres d'appels qu'il gère déjà,
- ses engagements en termes de qualité de service,
- son plan de recrutement, de formation et de gestion du personnel attaché à cette mission,

*Concession de prestations de service extérieur pour la mise en place d'un service de prise de rendez-vous en anglais et en français pour le dépôt des demandes de visas pour l'ambassade de France en Irlande*

- les conditions de protection des données personnelles collectées et de leur confidentialité, leur mode de transmission à l'Ambassade puis leur destruction une fois qu'elles auront été livrées,
- les garanties de contrôle et d'accessibilité offertes à l'Ambassade dans l'exercice de sa mission,
- les mesures et solutions existantes, techniques et/ou organisationnelles, pour lutter contre la fraude (préemption ou revente de rendez-vous, officines),
- les mesures envisagées afin de lutter contre la corruption.

Toute proposition qui ne respecte pas les exigences énumérées ci-dessus sera considérée comme irrégulière, la personne publique se réservant dès lors le droit de l'écarter.

### 6.3 EXAMEN DES OFFRES

Sont irrecevables et ne seront pas examinées les offres :

- Reçues après la date limite de réception des offres ;
- Ne contenant pas l'ensemble des documents demandés ;
- Ne répondant pas aux conditions fixées par le présent règlement de la consultation ;
- Sans rapport avec l'objet du marché.

La personne publique peut autoriser tous les soumissionnaires concernés à régulariser les offres irrégulières dans un délai approprié, à condition que cette régularisation n'ait pas pour effet de modifier les caractéristiques substantielles des offres.

L'acheteur peut demander aux soumissionnaires de préciser la teneur de leur offre.

### 6.4 METHODE DE NOTATION ET CRITERES DE SELECTION DES OFFRES

Les critères de sélection sont les suivants :

*Concession de prestations de service extérieur pour la mise en place d'un service de prise de rendez-vous en anglais et en français pour le dépôt des demandes de visas pour l'ambassade de France en Irlande*

<b>1- Conditions d'exercice</b> (localisation, calendrier d'ouverture, moyens techniques, plages horaires et mesures de souplesse)	<b>20 %</b>
<b>2- Frais de service</b> (tarifs, modalités de paiement)	<b>15 %</b>
<b>3- Personnel</b> (nombre, qualifications et expérience, encadrement, formation)	<b>15 %</b>
<b>4- Organisation de l'activité</b> (prise de rendez-vous, réactivité vis-à-vis des demandes de l'Administration, actualisation rapide des informations, gestion des calendriers de files d'attente, modalités de transmission des listes de rendez-vous journalières à l'Administration, suivi des habilitations des employés)	<b>30 %</b>
<b>5- Mesures de sécurité et de protection des données</b>	<b>10 %</b>
<b>6- Contrôle de la qualité et échanges avec l'Administration</b>	<b>10 %</b>

## 6.5 DUREE DE VALIDITE DES OFFRES

Les offres sont valables 120 jours à compter de la date limite de remise des offres.

En tant que de besoin, la personne publique peut solliciter des candidats la prorogation du délai de validité des offres.

Pour ce faire il transmet sa demande à l'ensemble des candidats via l'adresse email de correspondance. La demande précise la durée de prorogation de la validité des offres.

Si le candidat n'accepte pas de maintenir son offre, la personne publique poursuit la procédure avec les seuls candidats ayant accepté la prorogation du délai de validité de leur offre.

*Concession de prestations de service extérieur pour la mise en place d'un service de prise de rendez-vous en anglais et en français pour le dépôt des demandes de visas pour l'ambassade de France en Irlande*

## 7 ATTRIBUTION

Le contrat est attribué au soumissionnaire dont l'offre est économiquement la plus avantageuse, au regard des critères d'attribution énoncés dans le présent règlement de la consultation.

Les soumissionnaires évincés sont informés du rejet de leur offre dans les conditions fixées aux articles R3126-11 à R3126-13 du code de la commande publique.

### 7.1. VERIFICATION DES MOTIFS D'EXCLUSION

A l'issue de l'analyse des offres, il est demandé au candidat retenu que celui-ci produise, dans un délai de **10 jours** à compter de la réception de la demande, les documents suivants, pour justifier de sa régularité au regard de la réglementation fiscale et sociale :

- Le justificatif d'immatriculation
- Les attestations d'assurance à jour ;
- L'attestation de régularité fiscale ;
- L'attestation de fourniture des déclarations sociales et paiement des cotisations et contributions sociales ou document équivalent.

Le soumissionnaire établi à l'étranger produit des certificats établis par les administrations et organismes du pays d'origine.

Dans le cas où le candidat ne serait pas en mesure de produire ces éléments dans le délai prévu, la personne publique informera le candidat de son élimination et présentera la même demande au candidat suivant dans le classement des offres.

## 8. LANGUE

Les offres des candidats doivent être rédigées en français ou en anglais.

## 9. LOI APPLICABLE

La présente procédure est régie par la loi française.

*Concession de prestations de service extérieur pour la mise en place d'un service de prise de rendez-vous en anglais et en français pour le dépôt des demandes de visas pour l'ambassade de France en Irlande*

## 10. CONTENTIEUX

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.