

SERVICE RH

Marché A Procédure Adaptée

**(Passé en application des articles L2123-1, R2123-1 et 5 et R2162-3 du Code
de la commande publique)**

Cahier des Clauses Techniques et Particulières CCTP

ACCORD-CADRE DE SERVICES

**Organisation et prise en charge de l'accueil des scientifiques étrangers recrutés
dans les équipes de recherche du Centre Inria de l'Université Grenoble Alpes
(bassins grenoblois et lyonnais)**

MARCHE DE SERVICES N°2025-1234

ARTICLE 1 : OBJECTIFS

1.1 : Objet

La présente procédure a pour objet la prise en charge de l'accueil, des séjours courtes et longues durées [démarches pratiques (recherche de logement,...) démarches administratives (visas, titres de séjours, assurances, inscription à l'université....) et informations culturelles] des agents étrangers recrutés et ou accueillis dans le cadre de collaborations scientifiques par les équipes de recherche du centre de recherche Inria de l'Université Grenoble Alpes, sur ses différents sites en Isère et dans le Rhône.

Les objectifs de cette procédure sont de **promouvoir l'attractivité du centre et d'accueillir dans les meilleures conditions les agents étrangers nouvellement recrutés ou accueillis**. Il s'agira de faciliter l'arrivée des agents étrangers des équipes de recherche (depuis la préparation jusqu'au déroulement du séjour) en leur proposant un service d'accueil et d'accompagnement.

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) précise les besoins du Centre de Recherche Inria de l'Université Grenoble Alpes, les services attendus et les prestations susceptibles d'être commandées.

1.2 : Contexte

Les équipes de recherche rassemblent environ 500 personnes localisées sur les bassins grenoblois et lyonnais.

Il est porté à la connaissance des candidats qu'il y a un centre Inria à Montbonnot.

Ce marché couvre les besoins de ce centre pour ses agents recrutés ou accueillis sur ses différents sites en Isère et dans le Rhône.

Les localisation du centre et de ses différentes antennes sont régulièrement mises à jour sur le site web d'Inria : <https://www.inria.fr/fr/centre-inria-universite-grenoble-alpes>

Le centre de recherche accueille régulièrement sur ses différents sites des agents étrangers qu'ils soient stagiaires, doctorants, post-doctorants, chercheurs, professeurs invités etc...

A titre informatif, une cinquantaine d'étrangers ont été accueillis en 2024 représentant une vingtaine de nationalités différentes.

L'arrivée de ces agents est particulièrement dense pendant l'été et à l'automne ; le reste de l'année étant plus fluide avec un nouveau pic (moindre) au printemps avec l'arrivée des stagiaires.

Un agent du Service des Ressources Humaines d'Inria de l'Université Grenoble Alpes (« référent étrangers »), assurera en lien avec les assistantes d'équipe de recherche l'interface entre la personne étrangère accueillie et le titulaire.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES SERVICES ATTENDUS

2.1 : Généralités

Au plus tard 15 jours après la date de notification du présent marché, une réunion de mise en œuvre des prestations sera programmée entre le titulaire et Inria (« référent étrangers »).

Une réunion de suivi se fera à mi-parcours. La date de cette réunion sera proposée par Inria et fera l'objet d'un accord entre les parties.

D'autres réunions pourront être mises en place à la demande de l'une ou l'autre des parties.

Le titulaire s'engage à répondre aux besoins (prestations commandées par les assistantes d'équipes et équipes projet Inria) sur l'ensemble des sites Inria référencés sur le site web : <https://www.inria.fr/fr/centre-inria-universite-grenoble-alpes>

Le titulaire s'engage à présenter les services et accueillir les agents en anglais quand cela est nécessaire. Le titulaire devra par conséquent justifier d'un niveau minimum B2 - cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Une attestation délivrée par un organisme de formation ou une certification (DCL, TOIEC, TOEFL...) du niveau de langue anglaise est exigée.

Les prestations se présentent sous la forme de Pack et de compléments dont la description figure à l'article 3 du présent CCTP.

Inria informera le titulaire de l'arrivée d'un agent étranger nouvellement recruté au plus tard 3 semaines avant la date d'arrivée du futur agent sur le sol français. Pour le personnel d'origine étrangère déjà en France les délais sont identiques.

Les dates d'arrivée pourront être retardées, dans ce cas, Inria en informera le prestataire au plus tôt.

Pour chaque agent étranger nouvellement recruté, Inria fournira une « check-list » (en annexe) reprenant les informations indispensables à l'accueil de l'agent. Cette « check-list » est annexée au présent CCTP. L'assistante d'équipe-projet Inria est chargée de faire la demande du pack qui s'adapte au mieux aux besoins

de l'agent. S'il y a inadéquation entre le pack demandé et les besoins du futur agent le « référent étranger » devra trancher. Pour toutes demandes de complément ou demande de prestation de pack pour un agent accueilli au sein d'une équipe projet Inria en Rhône-Alpes, le « référent étrangers » devra donner par mail son « Bon pour accord » avant que le titulaire ne s'engage dans cette prestation.

Le titulaire devra prendre contact avec l'agent nouvellement recruté dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de la réception de la « check-list » ; d'une part pour se faire connaître, d'autre part pour rappeler à l'agent les prestations qui lui seront apportées. Le titulaire s'engage à informer le « référent étrangers » de l'état d'avancement du dossier au plus tard 15 jours maximum après la date du premier contact avec l'agent. Le titulaire s'engage, une fois l'ensemble des démarches abouties, à informer par mail le « référent étrangers » ainsi que l'assistante d'équipe de recherche.

Le titulaire s'engage à remettre auprès de chaque agent (utilisateur de la prestation), un questionnaire de satisfaction (informations qualitatives) pour mesurer les domaines dans lesquels les agents sont satisfaits et ceux dans lesquels des améliorations sont souhaitables.

Les réponses au questionnaire ainsi qu'une synthèse annuelle devront être transmises à Inria (au plus tard le 15 janvier de l'année n +1)

2.2 : Description des prestations incluses dans les packs susceptibles d'être commandées par Inria

2.2.A - Service accueil :

2.2.A.1 : Accueil de 8h00 à 20h00

Le titulaire prendra directement contact avec l'agent pour fixer le lieu de l'accueil, qui devra être :

- La gare SNCF de Grenoble ou de Lyon ou directement au logement attribué (avec prise en charge du taxi par le titulaire)

Ou

- Tout autre lieu choisi par l'agent à Grenoble ou Lyon intra-muros

Le titulaire donnera à l'agent les informations nécessaires qui lui permettront d'atteindre le point de rencontre (horaires de navettes : aéroport-gare ou aéroport-centre-ville). Les frais de transport seront pris en charge par l'agent. Charge au titulaire du marché d'en informer le nouvel arrivant par écrit (mail).

Le titulaire s'engage à accueillir l'agent directement à la gare de Grenoble ou de Lyon et/ou autre lieu convenu entre les parties pour le conduire jusqu'à son logement. Le titulaire devra utiliser le moyen de transport le mieux adapté à la situation géographique et au délai de trajet (véhicule du titulaire, taxi, navette, bus, tramway...) dans les limites imposées par le décret 2006-781 du 3 juillet 2006. Le titulaire est informé que le taxi doit rester un mode de transport exceptionnel. Le titulaire devra souscrire les assurances nécessaires en cas de transport avec un véhicule personnel. Les frais de transport seront pris en charge par

le titulaire. Les frais de taxi feront l'objet d'un remboursement au frais réels et sur présentation d'un justificatif.

Le titulaire accueillera les agents du lundi au dimanche entre 8 h 00 et 20 h 00.

Pour une meilleure intégration de l'agent, le titulaire devra fournir à l'agent des informations générales sur les sorties culturelles, les activités... proposées dans l'agglomération grenobloise.

2.2.A.2 : Accueil après 20 h 00 et avant 8 h 00

Toutefois, l'accueil de nuit (20 h 00 – 8 h 00) devra être possible. L'accueil de nuit constitue **une prestation avec un complément** tarifaire dont la description du service suit dans le paragraphe 2.2.E.1.

2.2.B : Service Logement :

2.2.B.1 : Logement pack A, B, C

Les logements proposés pour les séjours pourront être de plusieurs types selon le pack demandé : appart-hôtels, famille d'accueil, chambre, résidence étudiante, studio, colocation, appartement, maison....

Le titulaire devra tenir compte des besoins de l'agent et de son niveau de rémunération/gratification. Sur demande du titulaire, le « référent étrangers » s'engage à fournir une attestation employeur indiquant le niveau de rémunération/gratification ainsi que la durée de présence à Inria.

A réception de la « check-list » le titulaire prendra contact directement avec l'agent pour définir avec lui ses besoins en termes de logement (appart-hôtel, famille d'accueil, chambre, colocation, appartement, maison...).

Le titulaire fera (par mél), directement auprès de l'agent, les propositions de logement avec présentation d'un descriptif précis, de photos et des modalités de réservation (dépôt de garantie, pièces à fournir pour la réservation...). Charge à l'agent étranger de confirmer auprès du titulaire, par mél, son accord pour l'une des propositions et à fournir l'ensemble des pièces demandées pour que le titulaire en fasse la réservation.

Le titulaire devra faire au moins 3 propositions de logement. En cas de différends sur ce service, entre l'agent et le titulaire (exemple : refus des 3 offres), le « référent étrangers » sera le médiateur pour régler la situation (vérification de l'adéquation des propositions vis-à-vis de la demande). Si le référent juge les offres du titulaire non conformes aux besoins et aux caractéristiques de l'agent, le titulaire s'engagera alors à faire d'autres propositions de logement jusqu'à trouver le logement correspondant à la demande. Un délai de 15 jours sera accordé au titulaire pour les personnes disposant d'un pack A ; 1 mois pour les packs B et C. En cas de non aboutissement ou désaccord persistant sur le logement, ce désaccord ne doit pas remettre en question le reste de l'exécution du pack (abonnement énergie, box internet, compte bancaire..).

Le logement réservé devra pouvoir être intégré par l'agent le jour de son arrivée en France (Grenoble ou Lyon), sauf accord écrit des deux parties.

Le titulaire s'engage à être présent à la signature du bail, à communiquer toutes les informations et à donner toutes explications (liées au logement) à l'agent étranger.

Le titulaire devra dans la mesure du possible trouver la meilleure solution pour remplacer le garant. Le référent étranger fournira, sur demande du titulaire, une attestation d'employeur mentionnant la rémunération/gratification et dates de présence, pour chacun des agents étrangers nouvellement recrutés.

A l'exception de la réservation d'un logement à « long terme » dans le cadre d'un séjour longue durée (pack C), le délai d'exécution des prestations relatives à la réservation de logement est de 3 semaines à compter de la date de réception de la « check-list ».

Pour les logements « à long terme » contenu dans le pack C, Inria s'engage à informer par la check-list le titulaire au minimum 30 jours avant l'arrivée de l'agent. Si le titulaire ne trouve pas de logement pour la date d'arrivée de l'agent, il s'engage à prendre en charge la réservation d'un logement temporaire. Si Inria ne respecte pas ce délai, Inria s'engage à prendre en charge le complément « réservation d'un logement temporaire ».

Le titulaire communiquera aux agents étrangers les informations courantes sur le quartier où se situe le logement (commerces, services, administrations...).

2.2.B.2. : Pack D :

Le titulaire devra être en mesure de proposer un logement temporaire à l'agent étranger et à sa famille le cas échéant afin que ce dernier puisse (à son arrivée en France) choisir librement et avec l'appui du titulaire un logement « définitif »,

a. **Logement temporaire** : Le titulaire fera (par mél, fax ou courrier postal), directement auprès de l'agent, les propositions de logement temporaire avec présentation d'un descriptif précis, de photos et des modalités de réservation (dépôt de garantie, pièces à fournir pour la réservation...). Charge à l'agent de confirmer, par mél, courrier postal ou fax, son accord pour l'une des propositions temporaires et à fournir l'ensemble des pièces demandées pour la réservation.

b. **Logement à long terme** : Dans un délai maximum de 90 jours à compter de la date d'entrée dans les lieux du logement temporaire, le titulaire devra trouver un logement aux agents étrangers. Le titulaire fera les propositions de logement avec présentation d'un descriptif précis, il apportera son concours à l'organisation des visites, pour le dépôt du dossier nécessaire à l'obtention du logement et accompagnera l'agent aux visites et à l'état des lieux.

La possibilité de pouvoir obtenir un logement de la façon décrite ci-dessus s'applique aussi aux agents bénéficiant du pack C et ayant obtenu l'accord d'Inria pour le(s) complément(s) : « visite logement sur place » et/ou « réservation d'un logement temporaire ».

2.2.C : Démarches

2.2.C.1 : Administratives :

Le délai d'exécution des prestations mentionnées ci-dessous est de 45 jours maximum à compter de la date d'arrivée de l'agent. Il sera rappelé à l'agent par le titulaire parmi les documents dont l'agent doit se munir (original et scan) l'importance des originaux d'extrait de naissance comportant la filiation accompagnée d'une traduction en français par un traducteur assermenté (si avant l'arrivée de l'agent l'agent devra s'adresser à l'ambassade ou consulat de France de son pays afin de légaliser ou apostiller les documents traduits).

a. **(Sécurité Sociale MGEN ou CPAM)** : En Isère, l'agent non titulaire de plus de 10 mois, exception faite du passeport Talent, peut s'affilier à la MGEN pour la sécurité sociale ou choisir de rester affilié à la CPAM. L'agent contractuel passeport Talent (hors Espace Schengen) doit soumettre sa demande d'affiliation à la sécurité sociale auprès de la CPAM Paris. Le titulaire devra aider l'agent pour toutes demandes relevant de la sécurité sociale et notamment pour le dépôt du dossier d'immatriculation jusqu'à l'obtention du numéro de sécurité sociale, demande d'attestation de prise en charge, déclaration médecin traitant... soit pour la MGEN soit pour la CPAM. Pour les agents étrangers nouvellement recrutés sur des postes permanents, le titulaire s'adressera à la MGEN. Le Service Ressources Humaines d'Inria restera, pour les agents, le point d'entrée pour toutes questions relevant des droits à la sécurité sociale.

b. **Impôt sur le revenu** : le titulaire informera l'agent sur le dispositif d'impôt sur le revenu français afin que l'agent identifie les actions à mener à l'arrivée et au départ ainsi que les interlocuteurs au service des impôts des particuliers. Le titulaire lui soulignera l'importance de l'affiliation à la sécurité sociale, dont le numéro est notamment utilisé pour pouvoir prélever un impôt personnalisé mensuellement sur le salaire. Le prélèvement à la source ne change pas le revenu qu'Inria procure à l'agent mais la manière dont l'administration fiscale perçoit l'impôt.

c. **CAF (Caisse d'Allocation Familiale)** : le titulaire aidera l'agent dans le montage des dossiers administratifs et l'accompagnera auprès de cette administration pour toutes les questions relatives à des demandes de prestations sociales (allocations d'aide au logement...)

2.2.C.2 : Démarches d'installation :

a. **Banque – ouverture d'un compte** : le titulaire accompagnera l'agent auprès d'une banque pour l'ouverture d'un compte bancaire.

b. **Assurances (habitation, auto, Responsabilité Civile, mutuelle santé...)** : Le titulaire devra présenter et expliquer aux agents étrangers (avant son arrivée en France) au moins 3 offres adaptées à son profil. Le titulaire devra accompagner l'agent (à son arrivée en France) pour que celui-ci souscrive auprès de ou des compagnies choisies. Si l'agent n'est satisfait par aucune des propositions faites par le titulaire, il devra chercher par lui-même la compagnie et l'offre adaptée à ses besoins.

c. **Abonnement Eau, gaz, électricité** : Le titulaire devra expliquer aux agents étrangers les différentes offres du marché et les obligations du souscripteur (durée...résiliation), afin que ce dernier soit informé du coût et des contraintes liées aux abonnements. Le titulaire assurera les ouvertures de comptes et d'abonnement auprès des organismes compétents et avec l'accord de l'agent.

d. **Téléphone mobile** : Le titulaire devra expliquer aux agents étrangers les différentes offres du marché et les obligations du souscripteur (durée...résiliation), afin que ce dernier soit informé du coût et des contraintes liées aux abonnements. Le titulaire assurera les ouvertures de comptes et d'abonnement auprès des organismes compétents ou en ligne le cas échéant et avec l'accord de l'agent.

Pour les points a. à d., le titulaire s'engage, deux semaines avant l'arrivée, à proposer trois offres de service aux agents. Le choix définitif sera fait par l'agent.

e. **Carte de transport** : le titulaire devra informer l'agent des offres existantes et l'accompagner pour la souscription d'une carte de transport correspondant à son besoin.

2.2.D : Accompagnement packs A, B, C, D, E :

2 heures d'accompagnement

Assistance personnalisée (help multiservices) : Le titulaire devra offrir une aide ponctuelle pour régler des problèmes du quotidien ; ce volume horaire permettra à l'agent de « piocher » en fonction de son besoin (ex : accompagnement aux premières courses alimentaires, accompagnement et aide à la déclaration d'un sinistre, accompagnement lors de réunions ou entretiens à l'école, accompagnement au guichet d'un hôpital, aide pour trouver un médecin parlant anglais...).

Trésorerie principale : le titulaire accompagnera l'agent à la trésorerie principale pour toutes questions relevant de cette administration (déclaration de revenus par exemple, taxes, rendez-vous fixé par la trésorerie principale...). Il apportera son aide à l'agent dans la rédaction de ses déclarations qu'elles soient numériques ou imprimées (déclaration de revenus par exemple...).

Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation du Travail et de l'Emploi : Si l'agent est convoqué par cette instance, le titulaire devra l'accompagner pour l'aider à communiquer (rôle d'interprète en langue anglaise). Les démarches liées à une autorisation de travail seront gérées entre Inria et cette instance.

Inria ne demande pas de compétences juridiques. Le titulaire s'engage à répondre aux besoins de l'agent du lundi au vendredi de 8 h 00 à 20 h 00

2.2.E : Services complémentaires :

Toute demande de complément devra être faite par l'assistante d'équipe-projet Inria et après accord écrit par e-mail du « référent étrangers ».



2.2.E.1 : Accueil après 20h et avant 8h.

Comme vu au paragraphe 2.2.A l'accueil après 20h est possible avec un complément tarifaire forfaitaire. Dans ce cas précis, Le titulaire devra réserver un hôtel et le rendez-vous pour l'état des lieux du logement sera pris pour le lendemain (ou jour ouvrable le plus proche en cas de dimanche ou jour férié). Les frais seront à la charge du titulaire.

2.2.E.2 : Compléments carte de séjour :

Le référent étrangers ou les assistantes de projet dirigeront les agents nouvellement recrutés vers les services d'accueil internationaux Euraxess (ISSO à Grenoble, ULYS à Lyon) pour établir les demandes et renouvellement de titre de séjour.

Toutefois, à titre exceptionnel, le référent étranger pourra solliciter l'aide du titulaire pour les démarches administratives des Préfectures de l'Isère ou du Rhône. (Titre de séjour).

a. **Complément carte de séjour :** Le titulaire devra monter pour l'agent le dossier administratif de la préfecture pour l'obtention du titre de séjour de l'agent, se charger de déposer le dossier et de retirer le titre de séjour aux guichets de la Préfecture. Le titulaire accompagnera l'agent si l'agent est convoqué pour jouer le rôle d'interprète en langue anglaise si nécessaire.

En cas de litige ou de questionnement, le titulaire devra faire un retour au « référent étrangers » (par mél ou téléphone au plus tard 1 jour ouvré après le passage en Préfecture) pour que ce dernier puisse trouver une solution ou apporter une réponse.

Le titulaire transmet au référent la copie du titre de séjour de l'agent.

Ces démarches devront se faire dans un délai qui réponde aux besoins de l'agent et qui respecte les délais des administrations et établissements administratifs.

b. **L'ensemble des prestations offertes** ci-dessus pour l'agent accueilli s'entendent aussi pour le conjoint et les enfants « accompagnants » en complément dans le cadre d'un pack D.

2.2.E.3 : Inscription universitaire :

Le titulaire devra accompagner l'agent dans son université pour l'aider dans ses démarches d'inscription. Pour toutes questions et/ou informations, le titulaire se mettra en contact avec l'assistante d'équipe de recherche.

2.2.E.4 : Inscription scolaire :

Le titulaire devra inscrire les enfants de l'agent étranger nouvellement recruté dans un établissement scolaire international ou traditionnel (en fonction de la demande des parents) le plus proche du domicile de l'agent. Les frais annexes liés à l'inscription scolaire restent à la charge de l'agent. Le délai d'exécution de cette prestation est de 45 jours à compter de la date d'arrivée de l'agent.

2.2.E.5 : Changement de permis de conduire :

Cette démarche concerne les agents restant plus d'une année sur le territoire français.

Le titulaire aidera l'agent dans le montage du dossier et l'accompagnera à la Préfecture pour le dépôt et la collecte. Les frais annexes à la demande du changement de permis sont à la charge de l'agent. Ces démarches devront être effectuées dans l'année qui suit l'arrivée de l'agent.

2.2.E.6 : Location de voiture :

Le titulaire assurera la réservation d'un véhicule pour des locations de courtes et longues durées. Le coût de la location restant à la charge de l'agent. Il devra proposer au moins 3 offres du marché à l'agent.

2.2.E.7 : Assistance au départ :

Le titulaire s'engage à résilier, qu'il ait souscrit ou pas aux abonnements et bail, le bail dans les délais indiqués sur le bail, à effectuer en présence de l'agent et du propriétaire l'état des lieux du logement, à aider à la clôture l'ensemble des comptes ouverts (eau, gaz, électricité, internet, téléphonie, assurances, compte bancaire...), et à assurer le suivi du courrier en proposant à l'agent de faire auprès de La Poste un changement d'adresse (frais à la charge de l'agent). Le titulaire s'engage à faire auprès du « référent étrangers », une synthèse écrite des actions réalisées au moment du départ de l'agent dans les huit jours suivant ce départ. Le délai d'exécution de la prestation d'assistance au départ dépend de la date à laquelle les parties, propriétaire, locataire et titulaire pourront fixer un rendez-vous.

2.2.E.8 : 2h d'accompagnement :

Exceptionnellement si Inria le juge nécessaire, Inria pourra demander un accompagnement personnel de 2h complémentaires pour un agent.

ARTICLE 3 : FORME DES PRESTATIONS PROPOSEES

Il sera proposé des packs clairs en fonction de la durée du séjour sur place, plutôt que des prestations à l'unité. Les demandes de compléments seront possibles après demande d'autorisation auprès du « référent étrangers ». Inria peut ne demander qu'un complément pour un agent, que ce dernier ait fait ou pas l'objet d'un accueil par le titulaire. Les packs seront composés comme suit :

Pack A : Séjour de courte durée (3 mois maximum) :

- Logement : Appart'hôtel ou résidence étudiante
- Accueil à la gare (Semaine & week-end : de 8h à 20h)
- Carte de transport
- 2h d'accompagnement

Pack B : Séjour de moyenne durée (3 à 6 mois) :

- Logement : Appart 'hôtel / résidences étudiantes / colocation
- Accueil à la gare (Semaine & week-end : de 8h à 20h)
- Assurance habitation
- Téléphone portable
- Compte bancaire
- Carte de transport
- CAF
- 2h d'accompagnement

Pack C : Séjour de longue durée (6 mois et plus) :

- Logement : Tout type de logement
- Accueil à la gare (Semaine & week-end : de 8h à 20h)
- Assurance habitation
- Contrats : eau / gaz / électricité / Internet/bail
- Téléphone portable
- Compte bancaire
- Carte de transport
- CAF
- Aide à la déclaration de l'Impôt sur le revenu
- MGEN-CPAM
- 2h d'accompagnement

Pack D : Séjour de longue durée + Famille (6 mois et plus) :

- Logement : Tout type de logement (incluant un logement temporaire et les visites de logement à plus long terme)
- Accueil à la gare (Semaine & week-end : de 8h à 20h)
- Assurance habitation
- Contrats : eau / gaz / électricité / Internet / bail
- Téléphone portable
- Compte bancaire joint
- Carte de transport
- CAF
- Aide à la déclaration de l'Impôt sur le revenu
- MGEN-CPAM
- 2h d'accompagnement
- Complément Famille

Pack E : Pack Services :

- Accueil à la gare (Semaine & week-end : de 8h à 20h)
- Assurance Habitation
- Contrats : eau / gaz / électricité / Internet
- Téléphone portable
- Compte Bancaire
- Carte de transport



- CAF
- Aide à la déclaration de l'Impôt sur le revenu
- MGEN-CPAM
- 2h d'accompagnement

Compléments :

- Accueil après 20h et avant 8 h
- Carte de Séjour (1^{ère} demande ou renouvellement)
- Carte de Séjour conjoint + enfant (1^{ère} demande ou renouvellement)
- Inscription(s) scolaire(s) enfants(s)
- Visites de logements sur place
- Réservation d'un logement temporaire
- Assistance au départ
- Changement de permis de conduire
- Accompagnement à l'université
- Location de voiture
- 2h d'accompagnement (cas exceptionnels)
- Annulation Pack B
- Annulation Pack C
- Annulation Pack D